

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Identifikace bariér účasti studentů na univerzitních zahraničních mobilitách

Barriers Identification of Student Participation in the University Foreign Mobilities

Student: Bc. Barbora Urbanovská

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.

Ostrava 2018

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Barbora Urbanovská**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T062 Marketing a obchod
Téma: **Identifikace bariér účasti studentů na univerzitních zahraničních
mobilitách**
**Barriers Identification of Student Participation in the University Foreign
Mobilities**

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika zahraničních mobilit na VŠB-TUO
3. Teoretická východiska spotřebitelského chování
4. Metodika shromažďování dat
5. Analýza výsledků výzkumu
6. Návrhy a doporučení
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

KARDES, R. F., L. M. CRONLEY and T. W. CLINE. *Consumer Behavior*. 2nd ed. Stamford: Cengage Learning, 2015. 550 p. ISBN 978-1-133-58767-5.

MALHOTRA, N. K., D. F. BIRKS and P. WILLS. *Marketing Research. An Applied Approach*. 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012. 1037 p. ISBN 978-0-273-72585-5.

SOUTO-OTERO, Manuel et al. Barriers to International Student Mobility: Evidence from the ERASMUS Program. *Educational Researcher*. 2013, č. 42, s. 70-77. ISSN 0013189X.

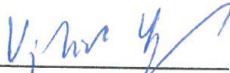
Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.**


Datum zadání: 24.11.2017

Datum odevzdání: 27.04.2018





doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci vypracovala samostatně s využitím zdrojů uvedených v seznamu použité literatury.

V Ostravě 13.7.2018



Bc. Barbora Urbanovská

Poděkování

Chci poděkovat především vedoucímu mé diplomové práce, doc. Ing. Vojtěchovi Spáčilovi, CSc. za jeho ochotu, cenné připomínky i velkou trpělivost, které mě dovedly až k dokončení této práce. Velký dík patří také mé rodině a přátelům, kteří mě během psaní této práce podporovali a poděkovat chci také Ing. Lence Fabíkové a Oddělení mobilit VŠB-TUO i fakultním koordinátorům či pedagogům jednotlivých fakult, kteří mi umožnili vstup do své výuky a s jejichž pomocí jsem nasbírala 300 dotazníků od svých spolužáků.

Obsah

1	Úvod.....	6
2	Charakteristika zahraničních mobilit na VŠB-TUO	8
2.1	Historie evropského vzdělávání a program Erasmus.....	8
2.2	Budoucnost vzdělávání v EU.....	9
2.2.1	Mobilita vzdělávání pro všechny.....	10
2.2.2	Zajištění vzájemného uznávání diplomů	11
2.2.3	Posílení spolupráce při přípravě učebních osnov	11
2.2.4	Zlepšení výuky jazyků.....	11
2.2.5	Podpora celoživotní sebevzdělávání.....	11
2.2.6	Inovace a digitální dovednosti ve vzdělávání.....	11
2.2.7	Podpora učitelů	11
2.2.8	Vytvoření sítě evropských univerzit:.....	11
2.2.9	Investice do vzdělávání:	11
2.2.10	Ochrana kulturního dědictví a rozvoj smyslu pro evropskou identitu a kulturu 12	
2.2.11	Posílení evropského rozměru stanice Euronews	12
2.2.12	Snížení míry předčasných odchodů ze vzdělávání	12
2.3	Studenti a budoucnost programu Erasmus+	12
2.3.1	Zvýšení dosahu programu Erasmus+ v Evropě.....	13
2.3.2	Zvýšení dosahu programu Erasmus+ ve světě	14
2.3.3	Zvýšení dosahu programu Erasmus+ dalšími nástroji.....	14
2.3.4	Posílení a zlepšení služeb	14
2.3.5	Podpora čelit společenským výzvám a vybavit účastníky dovednostmi 21. století 14	
2.3.6	Proces kolem mobilit	15
2.3.7	Nástroje proti byrokracii.....	15
2.3.8	Uznávání potřebných kreditů	15
2.3.9	Lepší komunikace k dosažení uznání kreditů.....	15
2.3.10	Studium a práce – sjednocený přístup	15
2.3.11	Ekonomické zázemí účastníků	16
2.3.12	Národní podpora mobilit	16
2.3.13	Monitoring a vyrovnaní počtu vyjíždějících a přijíždějících studentů	16
2.4	Charakteristika zahraničních mobilit na VŠB-TUO	16
2.4.1	Trend vývoje zahraničních mobilit studentů na VŠB-TUO	16

Zdroj: výroční zprávy VŠB-TUO, vytvořeno autorem.....	17
2.4.2 Charakteristika jednotlivých zahraničních mobilit na VŠB-TUO.....	17
2.4.2.2 CEEPUS.....	18
2.4.2.3 AKTION.....	19
2.4.3 Jazyková vybavenost studentů na VŠB-TUO	19
2.4.4 Fakultní podmínky výjezdů na zahraniční mobility	21
2.4.5 Propagace výjezdů do zahraničí na VŠB-TUO	22
3 Teoretická východiska spotřebitelského chování.....	24
3.1 Spotřebitelské chování.....	24
Spotřebitelé.....	24
Organizace.....	24
3.2 Faktory mající vliv na chování spotřebitele.....	24
3.2.1 Kulturní faktory	25
3.2.2 Sociální faktory	25
3.2.3 Osobní faktory	25
3.2.4 Psychologické faktory	25
3.3 Marketing školy	25
3.3.1 Druhy marketingu školy	27
3.3.2 Strategické plánování školy.....	27
3.4 Spokojenost zákazníka.....	28
4 Metodika shromažďování dat.....	30
4.1 Přípravná fáze	30
4.1.1 Definice problému	30
4.1.2 Definice cílů výzkumu.....	30
4.1.3 Typy dat a způsob sběru	30
4.1.4 Soubor respondentů	31
4.1.5 Časový harmonogram.....	31
4.2 Realizační fáze	31
4.2.1 Sběr dat.....	31
4.2.2 Zpracování dat	32
4.2.3 Struktura výběrového souboru.....	32
4.2.4 Omezení výzkumu.....	33
5 Analýza dat.....	34
5.1 Analýza spokojenosti studentů VŠB-TUO s účastí na zahraničních mobilitách..	34

5.2	Identifikace bariér účasti studentů VŠB-TUO na univerzitních zahraničních mobilitách	39
5.3	Identifikace klíčových komponent pro výjezd na zahraniční mobility.....	51
6	Návrhy a doporučení	57
6.1	Návrhy a doporučení pro oddělení mobilit studentů VŠB-TUO	57
6.1.1	Hledání adekvátní univerzity.....	57
6.1.2	Náročnost a kvalita programu.....	59
6.1.3	Personální důvody	59
6.2	Návrhy a doporučení pro studenty VŠB-TUO, kteří zvažují výjezd.....	60
7	Závěr.....	62
	Seznam použité literatury	63
	Seznam zkratk.....	67

1 Úvod

University of Cardiff prováděla mezi studenty napříč státy rozsáhlý výzkum týkající se zahraničních mobilit. Výzkumníci se ptali například studentů ze Španělska, Německa, Finska, Spojeného království Velké Británie a Severního Irska či z Polska nebo České republiky. Do výzkumu byly zahrnuty parametry jako vyšší vzdělání populace, zeměpisná poloha či rozloha státu nebo úroveň účasti v programu Erasmus Plus. Do průzkumu byly dále zahrnuty otázky týkající se důvodů účasti v programu Erasmus Plus, potíží (pokud nějaké vznikly), průzkum se ale týkal i studentů, kteří se z nějakých důvodů do programu Erasmus nezapojili.

Zahraniční zkušenost je důležitá i pro zaměstnavatele, když se dotyčný hlásí během školy nebo po ní o pracovní místo – je samostatnější, komunikativnější a má tak až o 42 procent větší šanci, že práci, o níž se hlásí, dostane, což vyplývá z článku uveřejněném v Hospodářských novinách z 15. března 2017. O studenty, kteří vyjeli, je větší zájem také z toho důvodu, že mohou mít odbornější znalosti právě díky studiu na zahraniční univerzitě, kde se daná látka vyučuje trochu jinak. Program Erasmus či jiný program (například mimo Evropskou unii) hraje klíčovou roli v profesním životě absolventů.

Program Erasmus Plus nedávno oslavil třicáté výročí svého vzniku. Vznikl v roce 1987 a zapojilo se do něj jedenáct zemí tehdejšího Evropského společenství. I díky němu vyjelo za studiem do zahraničí už na devět milionů studentů z celé Evropy. Česká republika se do něj zapojila o deset let později, studenti vyjeli poprvé v akademickém roce 1998/1999. Do programu Erasmus investovala Evropská unie v přepočtu 20 miliard eur. Pro roky 2014-2020 počítá Evropská unie s rozpočtem 14,7 miliard eur, kterými financuje právě program Erasmus Plus. Čeští vysokoškoláci možnosti vycestovat během studia využívají také, každá z univerzit a vysokých škol má ale jiná kritéria. Nejčastěji studenti jezdí do Německa, Francie, Velké Británie, Rakouska či Finska. Zahraniční zkušenost ale mohou čeští vysokoškoláci nabrat i přes stipendia vlastních univerzit či vyjet v rámci MŠMT, nejčastěji pak volí mimoevropské země.

Přesto se naše univerzita i další české univerzity a vysoké školy potýkají s malými počty studentů, kteří za studiem do zahraničí vyjeli. Čísla mohou mít klesající tendenci (neplatí to u všech), což možná jednak souvisí s demografickou křivkou, neboť studentů je méně, ale také s nezájmem nebo možná nedostatečnou propagací Erasmu a jiných výjezdů na místních školách.

Cílem diplomové práce je proto identifikovat bariéry účasti studentů na zahraničních mobilitách, které nabízí Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava. Výzkum v podobě dotazníkového šetření probíhal na všech sedmi fakultách univerzity, na dotazníku jsem velmi úzce spolupracovala také s Oddělením mobilit VŠB-TUO a jeho vedoucí, Ing. Lenkou Fabíkovou.

2 Charakteristika zahraničních mobilit na VŠB-TUO

V této kapitole je teoreticky popsán program Erasmus a Erasmus+ a to jak obecně, tak i na VŠB-TUO, stejně tak jako mobility v rámci stipendia univerzity, díky nimž mohou studenti vyjet například do asijských zemí a také další možnosti výjezdu, které univerzita nabízí.

2.1 Historie evropského vzdělávání a program Erasmus

Už v roce 1953 přijalo Evropské společenství uhlí a oceli *Evropskou úmluvu o uznávání středoškolských diplomů*, která studentům středních odborných škol a gymnázií umožnila studovat v zahraničí. Úmluv následně vzniklo víc, jmenovitě například *Úmluva o uznávání doby studia v zahraničí*, *Evropská úmluva o uznávání univerzitních kvalifikací*, *Mezinárodní úmluva o uznávání studia, diplomů a kvalifikací vysokého školství z arabských států a států Středomoří*, *Úmluva pro státy evropského prostoru* či *Evropská úmluva o uznávání doby vysokoškolského studia*. Všechny tyto úmluvy pak nahradila jedna jediná úmluva, a to *Lisabonská úmluva o uznávání* z roku 1997.

Nejdůležitější byla Lisabonská strategie. Ta byla schválená v roce 2000 a přijata v roce 2002, zabývá se zejména strategickými vizemi a cíli programu Erasmus, který vznikl ke konci 80. let minulého století. Program celkově je jedním z nejúspěšnějších projektů Evropské unie, jeho hlavní náplň spočívá ve studiu v zahraničí, zlepšení si znalostí cizího jazyka a poznání kultury dané země. Na program Erasmus navázal v roce 2014 program Erasmus+, který ten původní rozšířil o řadu dalších programů a pobyt v zahraničí se navíc prodloužil ze třech na dvanáct měsíců (maximálně).

Evropská unie chtěla a stále chce být nejvyspělejší znalostní ekonomikou na světě. Priority k posílení v oblasti společného vzdělávání i odborné přípravy měla stanovit Kodaňská deklarace a s ní související Kodaňský proces. Prostřednictvím cílů, nástrojů i různých směrů se měla zlepšit jak efektivita, tak i kvalita či atraktivita odborné přípravy a vzdělávání v Evropě. Na této strategii společně pracovalo 33 států. A právě v rámci této spolupráce vznikla strategie *Education and Training 2010*, neboli Vzdělávání a odborná příprava 2010, na níž pak navázala *Education and Training 2020*, která byla schválena v době českého předsednictví. V programu najdeme řadu cílů, z nichž nejdůležitější jsou tyto čtyři:

- a) Realizovat celoživotní učení a mobilitu
- b) Zlepšit kvalitu a efektivitu vzdělávání a odborné přípravy
- c) Prosazovat spravedlivost, sociální soudržnost a aktivní občanství
- d) Zlepšit kreativitu a inovace, včetně podnikatelských schopností na všech úrovních vzdělávání a odborné přípravy

Významným krokem v oblasti vzdělávání bylo také tzv. Komuniké z Brugg (prosinec 2010). Jeho cílem bylo na základě předchozích zkušeností oživení spolupráce mezi státy Evropy v oblasti vzdělávání a odborné přípravy. V tomto dokumentu najdeme dlouhodobé priority a krátkodobé cíle, kterých musí Evropa dosáhnout, aby se oblast vzdělávání a odborné přípravy ještě více posílila, zefektivnila, zkvalitnila a byla tak pro studenty více atraktivní. Evropská unie se snažila a snaží o snadnější uznávání kvalifikací, kde může pomoci dokument EUROPASS, nicméně je také důležité, aby vzdělávací systémy té dané země byly co nejkompatibilnější, proto také existuje Evropský rámec kvalifikací (EQF). Každá nová kvalifikace vydaná v Evropské unii tak bude odpovídat jedné z osmi referenčních skupin.

Je důležité zmínit, že Evropská unie hraje ve vzdělávací politice současné doby roli spíše doplňkovou. O tom, jak vzdělávat, jaké vzdělávací systémy vybudovat rozhodují národní politiky, tedy vlády jednotlivých členských států, nicméně ty spolu musejí spolupracovat, aby dostály společných cílů. Vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů je neustále v centru pozornosti. Pozornost patří také celoživotnímu vzdělávání, na které Evropská unie pokaždé vyhradí hned několik milionů eur.

2.2 Budoucnost vzdělávání v EU

Program Erasmus+ běží od roku 2014 a poběží ještě do roku 2020, následně bude nahrazen novým, vylepšeným programem, který začne v roce 2021 a skončí v roce 2027, což se dotkne všech univerzit včetně VŠB-TUO. Podle Národního ústavu odborného vzdělávání pomohla Evropská komise svými kroky k usnadnění mobilit i k usnadnění celoživotního učení.

V listopadu předchozího roku se ve Štrasburku konala debata o budoucnosti Evropské unie, na kterém Evropská komise nastínila další vývoj společné vzdělávací politiky až do roku 2025. Komise uvedla, že je důležité, aby členské státy využívaly potenciál společného vzdělávání a kultury, protože je to hybná síla pro vytváření nových

pracovních míst, sociální spravedlnost a růst společnosti, navíc je to možnost poznávání rozmanitosti evropských kultur.

Místopředseda Evropské komise ve vzdělávání vidí zvýšení odolnosti a lepší vypořádávání se s výzvami, kterým musí čelit. Jedním z největších úspěchů Evropy je, že lidé vybudovali mosty po celém starém kontinentu, vytvořili oblasti volného pohybu pro pracovníky a občany, pořád však existují bariéry, které brání mobilitám v oblasti vzdělávání. Evropská komise si vytyčila cíl, aby lidé do roku 2025 žili v Evropě, ve které učení, studium a výzkum nebudou limitovat hranice. Pobyt v jiném členském státě Evropské unie, ať už za účelem studia, učení nebo práce bude samozřejmostí.

Evropská komise připravuje ambiciózní společný plán, a to vymyslet strategii, ve které se bude zabývat tím, jakým způsobem může využít kulturu a vzdělávání jako nástroje jednoty. Zásadní význam má právě vzdělávání, neboť lidi vybavuje dovednostmi, které pak slouží k tomu, aby se stali aktivními členy už tak složitých společností. Vzdělávání lidem pomáhá přizpůsobit se měnícímu se světu, rozvíjet evropskou identitu, chápat jiné kultury, osvojovat si nové dovednosti, protože žijeme v multikulturní, mobilní a stále víc digitální společnosti.

Hlavní představitelé se v Římě v minulém roce zavázali, že vytvoří Unii, kde mladí budou dostávat to nejlepší vzdělání a odbornou přípravu a budou moci studovat a nalézat uplatnění po celém kontinentu. Věří, že vzdělávání pomůže při řešení problémů, se kterými se Evropa potýká – stárnoucí pracovní síla, pokračující digitalizace, poptávka po dovednostech, potřeba podpory kritického myšlení, mediální gramotnost, jelikož dezinformace se mohou rychle šířit online, a bojovat tak proti populismu a xenofobii. Evropský vzdělávací prostor by proto měl¹provést následující kroky.

2.2.1 Mobilita vzdělávání pro všechny

Navázat na pozitivní zkušenosti s programem Erasmus+ a Evropským sborem solidarity, rozšířit účast v takových programech, vytvořit studentský průkaz Evropské unie, který by tak nabízel nový a vstřícný způsob uchovávání informací o akademických záznamech vlastníka.

¹ Tisková zpráva Evropské komise o budoucnosti Evropy a vytvoření Evropského prostoru vzdělávání do roku 2025.

2.2.2 Zajištění vzájemného uznávání diplomů

Zahájí se nový sorbonnský proces, který připraví základ pro vzájemné uznávání vysokoškolských diplomů a osvědčení o ukončení školní docházky.

2.2.3 Posílení spolupráce při přípravě učebních osnov

Předložit doporučení s cílem zajištění zprostředkování veškerých znalostí, dovedností a kompetencí, které jsou v dnešním světě považovány za nezbytnost.

2.2.4 Zlepšení výuky jazyků

Stanovené nové referenční hodnoty pro všechny mladé Evropany, kteří budou ukončovat vyšší sekundární vzdělání, tak aby do roku 2025 ovládali mladí dobře dva cizí jazyky.

2.2.5 Podpora celoživotní sebevzdělávání

Evropská unie se bude snažit o sblížení a zvýšení podílu osob, které se učí celý život, cílem je dosáhnout 25 %.

2.2.6 Inovace a digitální dovednosti ve vzdělávání

Propagovat inovativní a digitální odbornou přípravu, vypracování nového akčního plánu digitálního vzdělávání.

2.2.7 Podpora učitelů

Zvýšit počet pedagogů účastnících se programu Erasmus+, stejně jako práce v síti IP/17/4521 eTwinning, Evropská komise klade důraz také na profesní rozvoj učitelů a ředitelů škol, kterým poskytne i politické vedení.

2.2.8 Vytvoření sítě evropských univerzit:

Evropské univerzity budou moci spolupracovat bez problémů přes hranice, Evropská komise chce vytvořit zřízení školy evropské nadnárodní správy věcí veřejných.

2.2.9 Investice do vzdělávání:

Využívat evropského semestru na podporu strukturálních reforem, které povedou ke zlepšení politiky vzdělávání, využívání prostředků EU a investičních nástrojů EU k financování vzdělávání, stanovení referenční hodnoty pro členské státy, 5 % z hrubého domácího produktu (HDP) každé země by mělo jít do vzdělávání.

2.2.10 Ochrana kulturního dědictví a rozvoj smyslu pro evropskou identitu a kulturu

Vypracovat Evropský program pro kulturu, příprava doporučení Rady o společných hodnotách, inkluzivním vzdělávání a evropském rozměru pedagogické činnosti.

2.2.11 Posílení evropského rozměru stanice Euronews

Ambice je mít evropskou stanici, která umožní přístup k nezávislým, vysoce kvalitním informacím, a to s celoevropskou perspektivou. Televize vznikla v roce 1993.

2.2.12 Snížení míry předčasných odchodů ze vzdělávání

Vychází ze strategie Evropa 2020. Míra předčasných odchodů ze vzdělávání se snížila z 13,9 % (2010) na 10,7 % (2016). Druhým cílem bylo zvýšit počet osob s dosaženým terciárním vzděláním (terciárním vzděláváním se rozumí vzdělávání na vysokých školách). Ten se zvýšil z 34 % (2010) na 39,1 % (2016) a cílem je do roku 2020 dosáhnout 40 %. Komise se domnívá, že by se na tyto výsledky mělo navázat a mělo by se pracovat na dalším zlepšení. Evropská komise v dubnu 2018 představila rozpočet pro nástupce programu Erasmus+, který se zdvojnásobil – z původních 14,7 miliard eur pro roky 2014 až 2020 se rozpočet navýšil na 30 miliard eur pro roky 2021 až 2027.

2.3 Studenti a budoucnost programu Erasmus+

A protože program Erasmus je určen zejména pro vysokoškoláky a spolupráci ve vysokoškolském vzdělávání, vyjádřili se k jeho budoucnosti i sami studenti, a to prostřednictvím Erasmus Student Network (ESN), což je největší studentská organizace v Evropě. Vznikla v roce 1989 a její hlavní činností je podpořit studenty, kteří vyjeli na zahraniční mobility. Organizace je zastoupena ve více než tisícovce institucí vyššího vzdělání a sjednocuje přes pět set místních asociací ve čtyřiceti zemích, a to nejen v Evropě. Více než patnáct tisíc dobrovolníků se stará o své zahraniční spolužáky. Heslem organizace je „studenti pomáhají studentům“. ESN pracuje na vytvoření mobilnějšího a flexibilnějšího vzdělávacího prostředí pomocí podpory a rozvoje výměnných pobytů studentů na různých úrovních, poskytuje také zkušenosti od různých světových kultur a nachází se i na VŠB-TUO.

Studenti a dobrovolníci proto sepsali třináct doporučení zlepšení pro nástupce programu Erasmus+ v dokumentu ErasmusUpgrade Manifesto, a cílí tak hlavně na evropské instituce, státní orgány a vyšší vzdělávací instituce i přímé účastníky programu.

Prostřednictvím dotazníkového šetření vedeného skrz online formulář bylo shromážděno na 1000 odpovědí, vše bylo konzultováno s dobrovolníky ze čtyřiceti členských států ESN a příspěvky od zahraničních oddělení vysokých škol. Všechny výsledky byly použity jako podklady pro diskuzi s lidmi odpovědnými za program Erasmus+. Projekt spoluorganizovala odnož Erasmus Student Network Belgie, ESN Belgium a financován JINT.

Projekt odstartoval v roce 2017 online dotazníkem a osobními konzultacemi, kdy výsledky byly analyzovány týmem dobrovolníků. Zahraniční oddělení vysokých škol se do výzkumu zapojila na konferenci ERACON v slovinském Mariboru taktéž v roce 2017. V říjnu stejného roku se sešlo sedmdesát účastníků v belgickém Bruselu, kde procházeli intenzivní přípravou na setkání s vysokými představiteli Evropské unie. Účastníky byli především mladí lidé, kteří měli zkušenost se studijním pobytem v zahraničí. Na základě hned několika dokumentů, mezi nimiž je například ESNsurvey 2011, ESNsurvey 2013 či studie programu Erasmus+, který nechala vypracovat Evropská komise, se zjistilo, že program přináší studentům do životů mnoho benefitů – spousta z nich je po svém návratu aktivnějších, navíc si studenti, kteří program absolvovali, snadněji najdou práci. V roce 2014 navýšila Evropská komise rozpočet programu Erasmus+ a rozšířila jej do dalších oblastí vzdělávání (sport, vzdělávání dospělých). Přestože se jedná o program Evropské unie, znají jeho koncept po celém světě.

V roce 2017 Evropská unie vyzvala všechny strany, aby se vyjádřily k budoucnosti programu Erasmus+. Do diskuze se, jak již bylo zmíněno, zapojila také organizace ESN, která v několika kapitolách popisuje, na co by se Evropská komise s ohledem na budoucnost programu mohla zaměřit. Generace Erasmus předpokládá, že program naplní svůj potenciál a bude pokračovat a fungovat na základě potřeb, které mají dnešní evropští studenti. Předpokládá se, že program bude lépe financovaný, komplexní a který bude sloužit jak studentům, tak i akademikům.

2.3.1 Zvýšení dosahu programu Erasmus+ v Evropě

Je prokázáno, že program Erasmus+ má pozitivní dopad na život studenta, který jej absolvoval. Evropská unie investovala do vzniku organizací i informačních materiálů. Jsou ale skupiny, které o příležitostech v rámci programu Erasmus+ nemají takové ponětí. Tento aspekt je považován za velmi důležitý a je třeba dostat Erasmus+ i mezi studenty ze

znevýhodněných skupin. Cílem je, aby se Erasmus+ dostal i do malých institucí a demokratizoval se přístup k informacím.

2.3.2 Zvýšení dosahu programu Erasmus+ ve světě

Erasmus+ je jedinečný nástroj, jak promovat evropské hodnoty, pěstovat mezikulturní dialog a bourat bariéry mezi odlišnými lidmi. Úspěch programu by měl být posílen i mimo Evropu, a proto by EU měla posílit mezinárodní dimenzi programu a zapojit partnerské země do všech jeho částí. Vysoké finanční náklady stejně tak jako dlouhá čekání na víza podkopávají účast studentů ze zemí mimo Evropskou unii či schengenský prostor v programu Erasmus+, proto je nutná liberalizace.

2.3.3 Zvýšení dosahu programu Erasmus+ dalšími nástroji

Je třeba nacházet nové informační kanály, ke kterým se některé skupiny studentů nemusejí dostat. Je třeba, aby dokumenty byly jednodušší a aby jim porozuměli všichni. S šířením povědomí o programu Erasmus+ mohou pomoci i televize, rádia či noviny. Současná mladá generace je navíc velmi aktivní na sociálních sítích, které taktéž mohou mládež propojit. Účast na programu je spíše elitářská, což může být pro program problém, což ukazují i hodnocení. Erasmus Student Network se domnívá, že je třeba většího dialogu.

2.3.4 Posílení a zlepšení služeb

Národní agentury a kanceláře programu Erasmus+ by měly rozšířit své služby a také oblast působnosti, a to vše pod dohledem Evropské komise. Je důležité, aby se rozšířily služby před, během a po návratu domů ze studijního pobytu či pracovní stáže, aby zahrnovaly podporu v oblasti duševního zdraví i akademické a kulturní integrace, pomoc při bydlení. To by mělo být přednostně nabízeno v rámci partnerství z tamějšími organizacemi.

2.3.5 Podpora čelit společenským výzvám a vybavit účastníky dovednostmi 21. století

Evropské instituce, členské státy i autority členských států by měly podporovat pomoc studentům na Erasmu. Erasmus Student Network navrhuje vyškolit personál, který bude studentům před, během a po návratu ze studijního pobytu pomáhat.

2.3.6 Proces kolem mobilit

Různá města a různé instituce nabízejí také jiné zkušenosti s mezinárodní mobilitou, a to je něco, co považuje ESN za důležité. Kvalita zkušenosti musí jít ruku v ruce se strukturou, kterou definuje Evropská komise. Ta bude doplněna akreditací nebo systémem. Evropská komise by se měla zaměřit i na boj proti současným nerovnostem jako jsou rozdíly v poskytování informací, stupeň uznávání zkoušek a zápočtů a celkové požadavky na studijní výjezd do zahraničí.

2.3.7 Nástroje proti byrokracii

Národní agentury či International Relations Offices by měly podporovat zavádění digitálních nástrojů pro zjednodušení mnohdy až byrokratických postupů. Jedním z návrhů je online Learning Agreement nebo aplikace Erasmus+ App. Studenti také navrhují, aby Evropská komise zahájila vývoj společné digitální platformy a programového katalogu, aby byl proces jednodušší.

2.3.8 Uznávání potřebných kreditů

Evropské a národní autority by měly podporovat vzdělávací instituce nejen v rámci programu Erasmus+, ale i spolupráce s dalšími partnerskými zeměmi a připravit tak snadno přístupné a aktuální katalogy pro současné i budoucí studenty, kteří se mobility účastní nebo zúčastní.

2.3.9 Lepší komunikace k dosažení uznání kreditů

Podle nejnovější zprávy, která stojí na zkušenostech účastníků programu Erasmus+ je uznávání kreditů okolo 85 procent. Strach z neuznání kreditů je jednou z překážek ve vyjíždění studentů na zahraniční mobility, což vychází i z výsledků dotazníkového šetření na VŠB-TUO popsaného v dalších kapitolách.

2.3.10 Studium a práce – sjednocený přístup

Pro lepší propojení studií a práce Erasmus Student Network doporučuje, aby vzdělávací instituce zajistily realizovatelnost kombinování studia a stáží v rámci výměnného pobytu, za které budou studenti získávat kredity. Připraví je to lépe pro trh práce.

2.3.11 Ekonomické zázemí účastníků

Rozdělování finančních prostředků by mělo být založeno na skutečných životních nákladech v regionu a zároveň by Evropská unie měla zohledňovat lidi, kteří přicházejí ze znevýhodněného prostředí. Program by byl tak přístupnější, poskytoval by stejné příležitosti všem, nezávisle na socioekonomickém zázemí studenta.

2.3.12 Národní podpora mobilit

Financování programu Erasmus+ by mělo zahrnovat rozdíly mezi životními náklady v domácí a hostitelské zemi. Někdy ze stipendia člověk nepokryje náklady v hostitelské zemi. Jedna věc jsou prostředky programu Erasmus+, druhá věc pak prostředky jednotlivých států.

2.3.13 Monitoring a vyrovnaní počtu vyjíždějících a přijíždějících studentů

Národní agentury, Erasmus+ kanceláře a samotná Evropská komise by měly zavést mechanismy, které by zajistily lepší monitorování a poskytly organizační podporu nástupci programu Erasmus+. Systém by měl navíc lépe pracovat s příjmy za příchozí studenty.

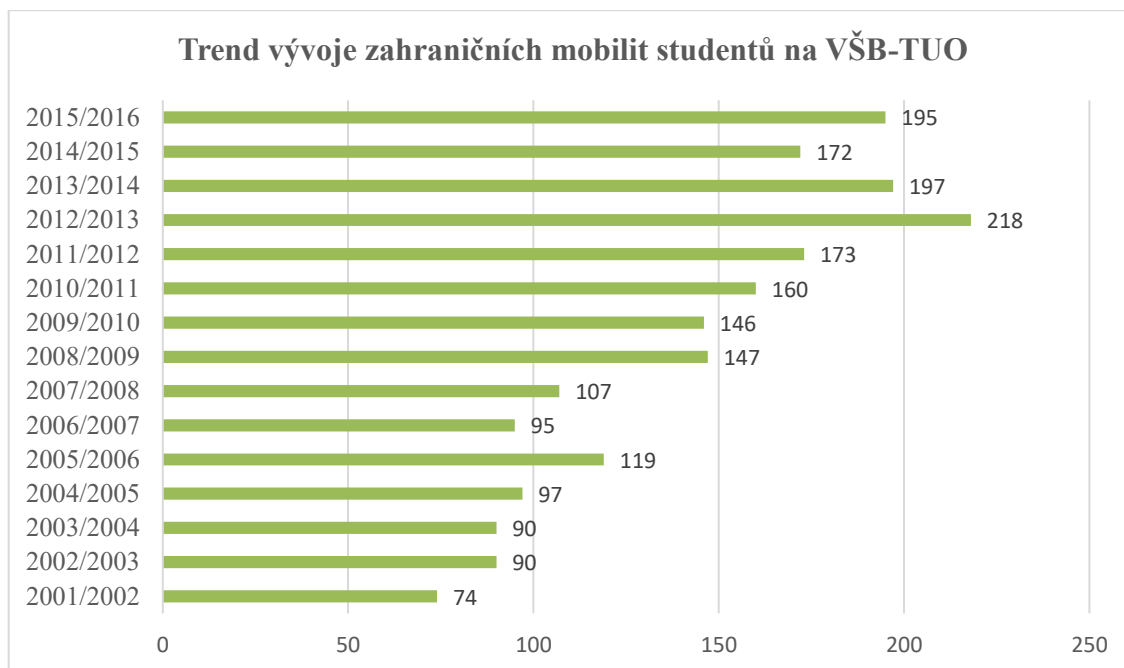
2.4 Charakteristika zahraničních mobilit na VŠB-TUO

VŠB-TUO podporuje jak mobility svých studentů, tak i zaměstnanců. Studenti mohou na zahraniční studijní pobyty či praktické stáže vyjet v podstatě kamkoliv po celém světě. Internacionalizace a rozvoj mobilit je pro VŠB-TUO jednou z hlavních priorit, a je to také významný předpoklad pro zvyšování kvality činnosti v oblasti vzdělávání, vědy a výzkumu.

Univerzita spolupracuje s vysokými školami a univerzitami po celém světě, v Evropě, v Asii, Severní i Jižní Americe, Africe a Austrálii. Díky smlouvám, které škola uzavřela se zahraničními institucemi může být rozvíjena jak vědecká spolupráce, tak i mobilita studentů.

2.4.1 Trend vývoje zahraničních mobilit studentů na VŠB-TUO

VŠB-TUO podporuje mobilitu svých studentů. Studenti nejčastěji volí studijní výjezd v rámci programu Erasmus+ či stipendia VŠB-TUO, díky němuž se dostanou do asijských zemí. V této kapitole budou prezentovány statistiky výjezdů studentů VŠB-TUO na zahraniční mobility a jejich vývoj.



Obr. 2.1 Trend vývoje zahraničních mobilit studentů na VŠB-TUO v průběhu let, zdroj: vytvořeno autorem

Tab. 2.1: TOP země pro mobility studentů VŠB-TUO v letech 2010-2016

Stát/rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Španělsko	31	34	39	43	39	38	32
Finsko	29	34	40	44	35	31	23
Belgie	25	29	30		24	28	
Německo	25	25	31	32	25		24
Slovinsko	24		22			22	20
Portugalsko		22					
Velká Británie				25	23		
Švédsko				24			
Slovensko						36	
Polsko							19

Zdroj: výroční zprávy VŠB-TUO, vytvořeno autorem

2.4.2 Charakteristika jednotlivých zahraničních mobilit na VŠB-TUO

V této části druhé kapitole jsou teoreticky rozepsány programy zahraničních mobilit, v rámci nichž mohou studenti VŠB-TUO do zahraničí vyjet. Nejedná se jen o program Erasmus+ a Stipendium VŠB-TUO, Existují také programy a nabídky nad rámec dohod mezi univerzitami. Tyto výjezdy si studenti ale zařizují sami. Jedná se výjezdy organizované

Domem zahraniční spolupráce (DZS) MŠMT, neziskovými vládními organizacemi či institucemi, které jsou vázány na velvyslanectví dané země.

2.4.2.1 Erasmus+

Program Erasmus je určen pro školní a odborné vzdělávání, vysokoškolské vzdělávání, vzdělávání dospělých, mládeže i sport. Do České republiky se dostal až jedenáct let po jeho vzniku, v roce 1998. Letos tak program v Česku oslaví dvacet let. V akademickém roce 1998/1999 začali jezdit do zahraničí první studenti. VŠB-TUO vyslala své studenty do zahraničí v roce 1999 a byli to studenti Ekonomické fakulty, univerzita zahraniční mobility svých studentů podporuje, mají však několik pravidel. Student musí být logicky zapsán do akreditovaného oboru studia na VŠB-TUO, musí být minimálně ve druhém ročníku bakalářského stupně studia, studovat ale může prezenční, kombinovanou i distanční formu studia.

Délka studijního pobytu činí minimálně tři měsíce, maximálně student může vyjet na celý rok a po celou dobu musí být zapsán ke studiu na VŠB-TUO. Studijní pobyt je realizován na základě partnerské smlouvy mezi domácí univerzitou a zahraniční univerzitou *Erasmus Charter for Higher Education* (ECHE). Student za výuku, zkoušky či přístup do laboratoří a knihoven na zahraniční univerzitě neplatí, nicméně univerzita se může domáhat zaplacení malého finančního poplatku (fotokopie, členství v organizacích). Student musí před odjezdem mít schválený tzv. Learning Agreement, po svém návratu musí doložit potvrzení o absolvování všech zkoušek. Konkrétní podmínky si ale určuje až sama fakulta.

Dům zahraniční spolupráce pracuje s databází NAEP, kde najdete závěrečné zprávy ze studijních pobytů či pracovních stáží v rámci programu Erasmus a následně Erasmus+. Zadat si tam můžete jednak univerzitu, která vás zajímá a pak také zemi, do které chcete jet. Můžete si také přečíst hodnocení studijního pobytu či pracovní stáže přímo od svých spolužáků z univerzity.

2.4.2.2 CEEPUS

Jedná se o program zaměřený na regionální spolupráci univerzit, do něhož jsou zapojeny jak vysoké, tak i střední školy. Dohodu CEEPUS podepsaly například Albánie, Rakousko, Polsko, Slovensko, Srbsko, Česká republika a další.

2.4.2.3 AKTION

Jedná se o spolupráci mezi Českou republikou a Rakouskem z roku 1992. Dohoda vznikla jako podpora spolupráce ve vzdělávání a vědě v terciárním sektoru, proto je určena spíše pro magisterské či postgraduální studenty nebo akademické pracovníky.

2.4.2.4 International Visegrad Fund

Byl založen za účelem bližší spolupráce členských zemí (Česká republika, Polsko, Maďarsko, Slovensko). Fond podporuje aktivity v oblastech kultury, vzdělávání, vědy a výzkumu, výměny mládeže a dalších.

2.4.2.5 SCIEX-NMSch

Program vznikl v rámci česko-švýcarské spolupráce.

2.4.2.6 Norské fondy a fondy EHP

Jedním z jeho hlavních cílů je snížení sociálních a ekonomických nerovností v Evropském hospodářském prostoru, mezi jeho další priority patří výzkum a spolupráce škol.

2.4.2.7 Stipendium VŠB-TUO na zahraniční pobyt

V rámci stipendia VŠB-TUO může student vyjet kamkoliv, kde má univerzita podepsanou smlouvu o výměně studentů, na základě níž je student osvobozen od placení poplatků za studium v cizí zemi. Vyjet ale může i jako freemover což znamená, že student sám osloví danou univerzitu, zjistí si možnosti přijetí ke studijnímu pobytu i podmínky, za jakých bude pobyt realizován, a to včetně poplatků za studium. VŠB-TUO má s některými univerzitami podepsáno Memorandum of Understanding. Další variantou může být Study in Asia. VŠB-TUO umožňuje studovat i v rámci Double Degree.

Délka pobytu v rámci stipendia VŠB-TUO je od jednoho měsíce do jednoho roku. Studenti jsou finančně podporováni stipendiem VŠB-TUO na období jednoho semestru, mohou ale vyjet i na semestry dva.

2.4.3 Jazyková vybavenost studentů na VŠB-TUO

Studenti VŠB-TUO nejčastěji v posledních letech (viz obrázek 2.2) vyjíždějí do Finska, Španělska, Německa, Belgie, Spojeného království Velké Británie a Severního Irska či Slovinska. Ne všude se ale domluví anglicky – ne všechny španělské univerzity nabízejí možnost studia jen v angličtině, stejně tak i v Německu by studenti měli umět základy němčiny. Ale i angličtina mnohdy může být problémem.

Pro zaměstnavatele je důležitá také znalost cizích jazyků. Angličtina je dnes téměř podmínkou a uchazeč by ji měl ovládat minimálně na komunikační úrovni. Výzkumy ukazují, že Češi, zvláště pak ze starší generace, cizím jazykům moc neholdují. Jazykové znalosti lidí s vysokoškolským vzděláním jsou v České republice nadprůměrné, ne tak tomu je ve světovém kontextu.

Podle průzkumu Eurobarometr z roku 2012 má totiž pouze 27 procent Čechů takovou znalost angličtiny, aby byli schopní v ní konverzovat, což je jedno z nejnižších čísel v celé Evropské unii. Skutečná znalost angličtiny pak může být ještě nižší. Současní maturanti skládají zkoušku dospělosti z angličtiny na základní úrovni, to znamená, že didaktický test, slohová práce i ústní zkouška jsou koncipovány na úrovni B1. Následně jsou přijati na VŠB-TUO, kde v bakalářském stupni studia budou mít čtyři semestry anglického nebo potažmo německého jazyka (pokud fakulta nemá nastaveno jinak). Studenti absolvují výuku cizího jazyka pouze na bakalářském stupni studia, na navazujícím magisterském se cizí jazyk povinně nevyučuje.

Na Ekonomické fakultě student nejprve projde rozřazovacím testem, na základě kterého pak bude rozdělen do skupiny, kde je buď mírně pokročilá úroveň cizího jazyka, nebo středně pokročilá úroveň cizího jazyka. Vybírat může z pěti jazyků, a to z anglického, ruského, španělského, francouzského či německého. Studenti Ekonomické fakulty jako jediní mají povinnost vybrat si i druhý jazyk. Na Fakultě stavební taktéž studenti mají dvě úrovně angličtiny, mírně a středně pokročilou. Druhý jazyk je pro studenty fakulty volitelný a jsou automaticky přiřazováni do skupiny se středně pokročilou úrovní. Fakulta bezpečnostního inženýrství také nabízí dvě úrovně angličtiny, a to začátečnickou a mírně pokročilou, další jazyk je pak volitelný. Stejně tak to má i Fakulta elektrotechniky a informatiky. Na Fakultě metalurgie a materiálového inženýrství jsou dvě úrovně angličtiny, mírně a středně pokročilá, stejně jako na Fakultě strojní a Hornicko-geologické fakultě. Další jazyk je pak volitelný a je určen pro studenty, kteří jsou na úrovni středně pokročilý.

Jazykovou vybavenost studentů jsem zvolila i jako jednu z bariér výjezdu studentů VŠB-TUO na zahraniční mobility, a to ať už v rámci programu Erasmus+ či v rámci stipendia VŠB-TUO. Studenti by měli mít minimálně úroveň B1, od školy mohou získat i certifikát.

2.4.4 Fakultní podmínky výjezdů na zahraniční mobility

Každá ze sedmi fakult VŠB-TUO má podmínky výjezdu do zahraničí určené jinak.

Na zahraniční pobyt na Hornicko-geologické fakultě se může přihlásit kterýkoliv její student prezenční nebo kombinované formy studia, který studuje buď na bakalářském, navazujícím magisterském či doktorském stupni studia. Na fakultě probíhá transparentní výběrové řízení, ke kterému se student přihlašuje přes formulář. V přihlášce musí student prokázat úspěšně vykonanou zkoušku z toho cizího jazyka, ve kterém je na zahraniční univerzitě realizována výuka, případně veřejně uznávaný certifikát o úspěšně složené zkoušce z cizího jazyka. Student musí mít uzavřený předchozí ročník studia.

Na Fakultě metalurgie a materiálového inženýrství procházejí studenti jazykovými testy, pohovor se s fakultním koordinátorem nevede. Studenti si mohou vybrat zemi, do které chtějí jet a fakultní koordinátor následně osloví danou univerzitu. Větší zájem je o univerzity například ve Švédsku, kde se určuje pořadí i podle prospěchu či studovaného oboru.

Na Fakultě strojní musí student projít jazykovou zkouškou, která se skládá z písemné a ústní části, její váha je 50 procent a sleduje se také prospěch, jehož váha je rovněž 50 procent. Následně fakultní koordinátor sestaví pořadí. Fakulta strojní, stejně tak jako Ekonomická fakulta, funguje také na základě Double Degree, v rámci něhož mohou studenti Fakulty strojní získat titul z univerzity ve Finsku, kde se bakalářský program studuje čtyři roky. Uznávají se také aktivity ve studentských organizacích, zejména pak v Erasmus Student Network VŠB-TUO z.s.

Na Ekonomické fakultě musí student projít jazykovou zkouškou, a to buď z anglického, německého, francouzského, španělského či ruského jazyka nebo předložit certifikát, který je maximálně čtyři roky starý. Jazyková zkouška se skládá z písemné a ústní části, na základě níž se určí pořadí. Záleží také na studijních výsledcích. Vyjet do zahraničí student nemůže v prvním roce studia a pak v prvním semestru navazujícího magisterského studia. Doktorandi musejí mít splněny minimálně dvě zkoušky. Na Ekonomické fakultě mohou studenti vyjet i na tzv. Double Degree, kdy získají titul i ze zahraniční univerzity, a to na základě splněných kreditů a vyhovujícího prospěchu.

Fakulta elektrotechniky má podobné podmínky výběrového řízení. Vyžaduje, aby studenti doložili znalost angličtiny certifikátem (u programu Erasmus+ B1), některé univerzity vyžadují i certifikáty z jiných jazyků (španělština, němčina, apod.), Student se

hlásí buď pomocí IS EDISON nebo IS Katis (praktická stáž v rámci programu Erasmus+ či stáž v rámci stipendia VŠB-TUO). Výběrové řízení je provedeno na základě výsledků za uplynulý akademický rok, Fakulta elektrotechniky a informatiky zohledňuje i zapojení svých studentů do studentské organizace Erasmus Student Network VŠB-TUO z.s. (například jako buddy).

Na Fakultě stavební se nejprve doporučuje konzultovat výjezd s fakultním koordinátorem, hlavně z důvodu výběru zahraniční univerzity a vhodných předmětů. Student nemůže vyjet v prvním ročníku bakalářského stupně studia a také v druhém ročníku navazujícího magisterského stupně studia. Musí předložit doklad o vykonání jazykové zkoušky (nejčastěji z angličtiny), a to buď certifikátem, nebo zkouškou z anglického jazyka na Fakultě stavební, která je klasifikována jako výborně. Následně musí předložit schválený studijní plán a děkana své fakulty požádat o individuální studijní plán. Případné změny ve studijním plánu musí být objektivní, student musí přivést minimálně 30 kreditů za jeden semestr nebo minimálně 60 kreditů za jeden akademický rok.

Na Fakultě bezpečnostního inženýrství vycházejí podmínky taktéž z podmínek daných univerzitou, na rozdíl od ostatních fakult ale studenti nedělají písemný test, projdou jen krátkým pohovorem. Fakulta má tak specifické obory, že její studenti do zahraničí moc nejezdí. Pohovor probíhá tak, že si student povídá s garantem a fakultním koordinátorem, pokud tedy nemá již vykonanou zkoušku z anglického jazyka.

2.4.5 Propagace výjezdů do zahraničí na VŠB-TUO

Studenti, kteří studují na VŠB-TUO, jsou generace Y a generace Z. Zejména generace Z je generací internetu a sociálních sítí. Oddělení mobilit má své webové stránky, na něž odkazují i některé fakulty. Výjezdy do zahraničí se čas od času propagují také na facebookové stránce univerzity nebo v rámci Týdne mobilit, který se koná jednou ročně. Nabídky zahraničních pracovních stáží i studijních pobytů jsou šířeny skrz facebookovou stránku 4student.cz, která spadá pod VŠB-TUO.

Nejlepší propagací a reklamou pro mobility je Word of Mouth, kde si přátelé či známí sdělí informace o daném produktu, v tomto případě o zahraničním výjezdu, tlak komunity, přátel a spolužáků je proto důležitý. Je dobré, když už ve studijní skupině na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus+ nebo stipendií VŠB-TUO někdo vyjel, protože pak sám nabádá své spolužáky a ptá se jich, proč to nezkusit.

Dalším důležitým prvkem jsou jednotlivé fakulty a univerzita, které, třeba ve spolupráci se studentskými organizacemi jako je Erasmus Student Network VŠB-TUO, AIESEC či IAESTE pořádá propagační akce. A na straně třetí stojí pedagogové, kteří by měli studenty motivovat k výjezdům.

3 Teoretická východiska spotřebitelského chování

Následující kapitola obsahuje teoretické poznatky o spotřebitelském chování, marketingu škol a nákupním chování spotřebitelů získané z odborné literatury a jiných zdrojů.

3.1 Spotřebitelské chování

Spotřebitelské chování zahrnuje všechny spotřebitelské aktivity spojené s nákupem, užíváním i likvidací zboží a služeb, zahrnuje také aspekty jako emoce, motivaci a další chování, ovlivňují ho psychologické procesy, kterými se projevují naše duševní vlastnosti.

Aby firma mohla být na trhu a u zákazníka úspěšná, musí vědět, co jej ovlivňuje v jeho nákupním chování. Rozhodovací proces, který vede ke koupi výrobku, je dlouhý. Spotřebitel je člověk, který obecně spotřebovává, a to i to, co sám nenakupuje. Spotřebitele můžeme rozdělit do dvou skupin, které se liší v jejich motivech a rozhodování:

Spotřebitelé

Dělí se na jednotlivé spotřebitele (nakupují pro svou vlastní potřebu) a domácnosti.

Organizace

Jedná se o organizace, firmy, pohybujeme se tedy spíše na B2B trhu.

Zákazník už je člověk, který objednává, nakupuje a platí. Existují modely spotřebního chování, které usnadňují chápání této problematiky.

3.2 Faktory mající vliv na chování spotřebitele

Na spotřebitele mají vliv různé faktory: kulturní, sociální, osobní i psychologické. Tyto skupiny faktorů působí i na studenty vysokých škol. Může se stát, že pokud se student pohybuje v prostředí univerzity, kde o studium v zahraničí není tak velký zájem a ani pedagogové studenty k výjezdům nevedou, těžko student může studijním pobytu či stáží v zahraničí uvažovat. Důležitou roli hraje také skupina spolužáků, ve které se student pohybuje či rodina, ze které pochází. Níže jsou teoreticky popsány kulturní, osobní, sociální a psychologické faktory mající vliv na (spotřebitelské) chování člověka.

3.2.1 Kulturní faktory

Mají největší vliv na chování spotřebitele, protože obrazem kultury je právě chování nás jedinců. Kultura znamená mínění členů společnosti, vyjadřuje se znalostí, morálkou, zákony, zvyky či tradicemi. Odrazem kultury je pak to, co člověk chce. Znamenat může i osobnost dané společnosti. Roli hraje i subkultura, která nabízí lidem větší možnosti začlenění se, jejich snadnější sebeurčení, či společenská třída.

3.2.2 Sociální faktory

Týkají se zákaznickova prostředí, zahrnují vlivy jako referenční skupiny, názory rodiny, přátel a blízkých nebo například společenský status. Referenční skupiny mohou být primární, sekundární, aspirační a nežádoucí. Rodina a přátele jsou pak nejdůležitějším ovlivňujícím faktorem ve společnosti.

3.2.3 Osobní faktory

Týkají se věku, životního cyklu zákazníka, ekonomických podmínek či životního stylu nebo osobnosti daného člověka. S věkem se totiž mění i potřeby našeho zákazníka, životní styl má vliv na to, co člověk vyznává, co dělá, odráží se v něm i vztah člověka k jeho okolí.

3.2.4 Psychologické faktory

Stojí na zákaznickových potřebách či motivaci, na jeho postojích, vnímání a přesvědčeních. Potřeby můžeme dělit na biogenní a psychogenní potřeby, tyto faktory ale vychází i z Maslowovy pyramidy potřeb. Motivace je důležitá zejména proto, že nutí lidi jednat. Důležité v tomto případě je i vnímání, tedy proces výběru, třídění a interpretace informací, díky níž si vytvoříme vlastní představu o problému. Roli ale hraje také víra, zkušenost a postoje.

3.3 Marketing školy

Po revoluci v roce 1989 nahradily direktivní mechanismy v řízení škol a vzdělávacích institucí nepřímé nástroje s autoregulačními prvky. Řada škol se otevřela potřebám potenciálních studentů, vysoké školy a univerzity začaly zakládat nové obory, vysoké školy a univerzity se otevřely také zahraničí. Trh vzdělávacích služeb se stále dynamicky rozvíjí, školy získávají partnery (tuzemské i zahraniční), nabídka studijních programů i oborů je dostatečná, přidávají se také formy celoživotního vzdělávání. Nabídka vzdělávacích

programů a poptávka po nich ale nefunguje zcela tržně tak, jak je tomu na trhu statků a služeb.

"Marketing školy je proces řízení, jehož výsledkem je poznání, ovlivňování a v konečné fázi uspokojování potřeb a přání zákazníků školy efektivním způsobem zajišťujícím zároveň splnění cílů školy." (Světlík, 1996)

Marketingový přístup však stojí i na kultuře, která panuje vně i uvnitř instituce. Jedná se o materiální i nemateriální přístupy. Marketingovou strategií je třeba mít nastavenou na všech úrovních, formy a metody výuky, zvyšování kvality výuky, přístup ke studentům, navazování kontaktů, otevřenost školy vůči veřejnosti, komunikace. Zákazníky školy jsou jak studenti, tak i rodiče a veřejnost (ministerstva, úřady apod.) Jejich spokojenost je pak důležitá pro další rozvoj školy, nové kontakty a podobně. Každá školská instituce by měla myslet na strategické plánování, měla by si definovat své cíle a pak také strategie, díky nimž svých cílů dosáhne.

Marketing bývá často vnímán jen jako reklama, a tedy propagace určitého výrobku či služby. Marketingově orientovaná vzdělávací instituce se pozná podle toho, že management marketingu nepřetržitě monitoruje současné a budoucí potřeby cílového trhu, škola pečuje o studenty i zaměstnance, partnery univerzity. Management marketingu si dělá průzkum trhu, vytyčuje si cíle, mise a poslání. Univerzita je inovativní, připravuje strategie, vylepšuje image školy, zvyšuje kvalitu, management marketingu školy sleduje, jak si produktu (tedy studia na dané univerzitě) všimají její stávající i potenciální zákazníci. Oddělení vnějších vztahů a marketingu univerzit, vysokých škol, středních škol a dalších vzdělávacích institucí má hned několik úkolů, které by měly dodržovat. Jedním z nich je například poskytovat kompletní, správné a přesné informace o dění na univerzitě, budovat osobní kontakty, spolupracovat s dalšími organizacemi zapojit se do života města či obce, ve kterém působí, vytvářet celkovou image školy, využívat všech možných nástrojů marketingového mixu.

3.3.1 Druhy marketingu školy

3.3.1.1 Sociální marketing:

Marketingová komunikace tady funguje jako mocný nástroj a šířitel především komerčních sdělení. Sociální marketing si klade za cíl zvyšování kvality života, a to změnou chování a postojů jak jednotlivců, tak i větších skupin. Světlík sociální marketing školy definuje jako takový marketing, který předpokládá, že školy budou při svých marketingových aktivitách brát v úvahu jak cíle školy, uspokojení potřeb a přání zákazníků, tak i veřejný zájem.

3.3.1.2 Relační marketing:

Trh vzdělávacích služeb je charakteristický tím, že se na něm střetávají zákazníci s různými potřebami a přáními. Relační marketing charakterizuje spojenectví, v tomto případě strategické spojenectví školy s různými institucemi, což usnadňuje sledování potřeby a přání klientů školy, vyhodnocuje se lépe jejich smysluplnost a realizovatelnost. Škola tak spolupracuje s jinými školami, ať už doma nebo v zahraničí, a s firmami. Výhodu najdou obě strany.

3.3.2 Strategické plánování školy

3.3.2.1 Strategie školy

Pro management všech škol je důležitý nábor nových studentů (českých i zahraničních), zlepšování vybavení školy a inovace ve studijních programech a oborech, která jde ruku v ruce s potřebami trhu. Plány škol jsou krátkodobé a dlouhodobé. Strategické plánování stojí na poslání školy, posouzení zdrojů, prostředí školy, stanovení priorit a strategií. Každá škola je rozmanitá, každá nabízí jiný studijní program či obor, pomocí nichž se snaží oslovit své zákazníky. Plán, jak je oslovit, by měl být efektivní.

3.3.2.2 Poslání a cíle školy:

Poslání znamená současné i budoucí aktivity školy, vyjadřuje filozofii, která je nutná k pochopení cílů školy. Cíle jsou založeny na silných stránkách instituce, zvláštních vlastnostech i jedinečnostech školy. Podle Světlíka má následující faktory: kdo jsou zákazníci školy? Co je hlavní aktivitou školy? Co je hlavním cílem školy? Kde škola působí? Jaká je filozofie školy, její základní hodnoty a priority? Jaké jsou výhody školy oproti konkurenci?

3.3.2.3 Komunikace školy:

Komunikace neznamená jen výměnu informací. Je to nástroj, díky němuž můžeme ovlivnit názor, postoj, prodat a vytvořit i novou hodnotu. Organizace si předává informace s okolím na všech úrovních marketingového mixu. Komunikační politika představuje stanovisko firmy k určitým záležitostem, firma tak vystupuje vůči veřejnosti. Cílem komunikační strategie školy není prodat. Komunikace v tomto případě utužuje vztahy mezi školou a jejími potenciálními klienty, s partnery. Komunikace je i tady založena na osmi prvcích komunikačního procesu, kterými jsou zdroj komunikace, příjemce, sdělení, přenos, dekodování, zpětná vazba a komunikační šum.

3.4 Spokojenost zákazníka

„Spokojenost zákazníka závisí na jeho pocitech potěšení nebo zklamání, vyplývajících z porovnání spotřebitelské výkonnosti (spotřebitelského užitku) a výkonnosti očekávanou.“
(KOTLER, 2001)

Spokojenost u zákazníka je relativní, platí ovšem fakt, že pokud zákazník dostane méně, než očekává, svůj nákup už nebude opakovat. Spokojenost zákazníka je proto určitý cíl jeho chování, je to něco, k čemu směřuje. Jde o subjektivní pocit, porovnávající naše představy s realitou. Spokojenost je pozitivní výsledek srovnávání obrazu výrobku vytvořeného v mysli zákazníka s výrobkem skutečným. Promítá se v ní i poskytovaný výkon, který my jako zákazníci očekáváme. Neplatí však, že čím vyšší kvalita produktu nebo služby, tím více je zákazník spokojen. Důležité je také spotřebitelské vnímání a hodnocení produktu. Konečným výsledkem je pak spokojenost či nespokojenost s produktem se všemi doprovodnými důsledky pro firmu.

Spokojenost či nespokojenost zákazníka se odvíjí i od jiných faktorů, které je třeba při měření zákaznické spokojenosti podchytit. Ve většině faktorů jsou určujícími kritérii produkt (jeho kvalita, dostupnost, funkčnost), cena (úroveň, splatnost, platební podmínky), služby (rychlost, spolehlivost...), distribuce a také image. Spokojenost zákazníka je souhrn pocitů vyvolaných rozdílem mezi jeho požadavky a vnímanou realitou.

- a) **Potěšení zákazníka:** skutečnost je ještě lepší, než bylo zákazníkovo očekávání, zákazník je nadšený
- b) **Naprostá spokojenost zákazníka:** shoda mezi očekáváním a realitou, zákazník je spokojený

- c) ***Limitovaná spokojenost zákazníka:*** spokojenost zákazníka je nižší, protože realita byla nižší než jeho očekávání, zákazník je zklamán

Pokud bychom aplikovali spokojenost zákazníka na studenty, i u nich hrají očekávání velkou roli. Student má o vzdělávání své představy, je navíc ovlivněn názorem rodičů, přátel a známých, image a marketing školy je také důležitý. Pokud má škola dobrou pověst a řadí se k těm nejlepším v republice, student bude předpokládat, že kvalita výuky bude co nejvyšší. Dnešní studenti dají hodně na marketing dané instituce. Je pro ně důležité to, jak se škola prezentuje na sociálních sítích, jaké jsou její webové stránky, pak je pro ně důležité také vybavení a prostředí univerzity.

Měření spokojenosti zákazníků je nejlepší zpětná vazba, která patří k efektivnímu managementu. Je třeba zvolit takové metody, které budou přinášet kýžené informace o potřebách a očekáváních zákazníků i o tom, jak daná firma tato očekávání uspokojuje. Měření spokojenosti také firmě může pomoci při zkvalitňování jejích služeb a taktéž o dalším možném směru podnikání. Metody měření spokojenosti zákazníků lze rozdělit na kvalitativní a kvantitativní. Nejběžněji se používají metody pouze-spokojenost, diferenční analýza, model důležitost-spokojenost a multiplikativní přístup či pomocí indexů. Další možností, jak změřit spokojenost zákazníka, je dotazníkové šetření, metoda tzv. hlasitého myšlení či skupinová diskuze.

4 Metodika shromažďování dat

Metodika výzkumu se skládá ze dvou na sebe navazujících fází, fáze přípravné a fáze realizační. Pro svůj výzkum jsem zvolila metodu kvantitativní, konkrétně dotazníkové šetření.

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Definice problému

Evropská unie umožňuje studijní pobyt nebo zahraniční stáž až čtyřem milionům studentů. Přestože počet studentů VŠB-TUO klesá, počet studentů, kteří jezdí na zahraniční mobility, se příliš nemění, studentů ale i tak nejezdí tolik, kolik by mohlo. Zajímalo mě tedy, jaký je mezi studenty zájem o zahraniční mobility, a co považují za největší problém při svém výjezdu.

Bylo třeba zjistit, jak studenti VŠB-TUO vnímají zahraniční mobility, které jim jsou univerzitou nabízeny, jestli o ně mají zájem a případně jak jsou spokojeni se službami International Relations Offices na svých fakultách.

Výsledky výzkumu tak mohou pomoci oddělení mobilit VŠB-TUO s výjezdy studentů do zahraničí. Na jiných univerzitách mnohdy musejí studenti splňovat určité požadavky jako je dobrý průměr, splněny musí mít také všechny zkoušky a musejí projít i výběrovým řízením. Všechny tyto faktory rozhodují o následném pořadí.

4.1.2 Definice cílů výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo identifikovat a analyzovat bariéry účasti studentů VŠB-TUO na zahraničních mobilitách, které škola jim nabízí.

Vedlejším cílem výzkumu pak bylo analyzovat spokojenost studentů VŠB-TUO, kteří už zahraniční studijní pobyt nebo stáž absolvovali. hodnotit tak mohli kvalitu pobytu, vyzdvihnout největší přínos svého pobytu v zahraničí i informace, které jim podala domácí fakulta.

4.1.3 Typy dat a způsob sběru

Jako metoda výzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření pomocí dotazníku. V plánu bylo, že výzkum bude prováděn po domluvě s daným pedagogem na jeho přednášce či

cvičení. Dotazníkové šetření nemohlo být prováděno online formou a šířeno na sociálních sítích, protože by okruh respondentů byl menší než ten, co se mi podařilo získat. Studenti, kteří se navíc o zahraniční mobility nezajímají a vyjet neplánují, by na něj neodpověděli. Otázky číslo 1, 6, 11 a 14 jsou nominální typy proměnných, otázky číslo 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 13 a 15 jsou ordinální typy proměnných a otázka číslo 9 je otázka škálová.

4.1.4 Soubor respondentů

V plánu bylo provádět výzkum na všech sedmi fakultách VŠB-TUO. Základním souborem respondentů budou všichni studenti univerzity prezenční formy studia univerzity. Výběrový soubor respondentů budou tvořit studenti, kteří se do výzkumu zapojí, kteří budou přítomni na přednáškách a cvičeních) a kteří výzkum neodmítnou.

4.1.5 Časový harmonogram

Následující Tab. 4.1 znázorňuje chronologicky časový sled jednotlivých etap marketingového výzkumu.

Tab. 4.1: Časový harmonogram

Činnost	Časové období						
	IX.17	XI.17	I.18	III.18	IV.18	V.18	VI.18
Definice problému a cíle							
Tvorba plánu výzkumu							
Sběr dat							
Editace dat a analýza							
Interpretace výsledků							

4.2 Realizační fáze

4.2.1 Sběr dat

Sběr dat probíhal v offline podobě, studenti dotazník vyplňovali na svých cvičeních a přednáškách po předchozí domluvě s vyučujícím či v rámci týdne mobilit na jednotlivých fakultách. Dotazník je anonymní.

Na každé fakultě jsem oslovila minimálně tři pedagogy, které znám, jestli bych dotazník nemohla provést právě v jejich hodinách. S jejich pomocí se mi podařilo oslovit jak studenty na bakalářském, tak i studenty na navazujícím či doktorském stupni studia.

4.2.2 Zpracování dat

Dotazníků bylo původně sesbíráno 368, nicméně některé nebyly správně vyplněny, některé dotazníky nebyly studenty vyplněny seriózně, proto po editaci zůstalo dotazníků 300. Po zakódování dat jsem vytvořila datovou matici v programu Microsoft Excel, která byla importována do programu IBM SPSS Statistics 25, kde jsem s ní dále pracovala.

4.2.3 Struktura výběrového souboru

Struktura výběrového souboru zahrnovala 300 respondentů ze sedmi fakult Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Demografická kritéria najdete v obrázku 4.1.

Tab. 4.2: Struktura výběrového souboru

	Četnost	Procentuální podíl
Pohlaví		
Muž	179	59,6 %
Žena	121	40,3 %
Celkově	300	100 %
Stupeň studia		
Bakalářské	224	75 %
Navazující magisterské	68	22,6 %
Doktorské	8	3 %
Celkově	300	100 %
Fakulta		
HGF	35	11,6 %
FMMI	16	5,3 %
FS	46	15,3 %
EkF	65	21,6 %
FEI	18	6,0 %
FAST	77	25,6 %
FBI	43	14,3 %
Celkově	300	100 %
Ročník studia		
1. Bc	47	15,6 %
2. Bc	91	30,3 %
3.+4.Bc	87	29 %
1.NMgr	54	18 %
2. NMgr	13	4,3 %
Ph.D.	8	2,6 %
Celkově	300	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z 300 respondentů bylo 179 mužů a 121 žen. Je to dáno také tím, že na technických fakultách VŠB-TUO studují spíše muži. Studentů je na škole 14 479, z toho 8651 mužů a 4828 žen (pro zimní semestr 2017/2018, zdroj: univerzita).

4.2.4 Omezení výzkumu

Na některých fakultách VŠB-TUO jsem nezískala více respondentů než osmnáct. Na Fakultě metalurgie a materiálového inženýrství vedení výzkum v přednáškách a cvičeních pedagogů a doktorandů FMMI zakázalo, proto respondentů není tolik, kolik bych jich potřebovala. I přesto se mi do domluvy s dvěma fakultními pedagogy podařilo získat alespoň určitý vzorek lidí.

Na Fakultě elektrotechniky a informatiky jsem taktéž počítala s vyššími čísly, nicméně jsem pak už nenašla pedagoga, který by měl čas mě pustit do výuky, proto i za Fakultu elektrotechniky a informatiky mám jen osmnáct respondentů.

5 Analýza dat

Následující kapitola je rozdělena do tří částí. V první části se věnuji analýze spokojenosti studentů na zahraničních mobilitách. Druhá část identifikuje bariéry účasti studentů VŠB-TUO na univerzitních zahraničních mobilitách. Třetí část pak analyzuje typologii respondenta pomocí faktorové analýzy.

5.1 Analýza spokojenosti studentů VŠB-TUO s účastí na zahraničních mobilitách

První část obsahuje analýzu spokojenosti studentů VŠB-TUO s účastí na zahraničních mobilitách. Zkoumá délku studijního pobytu či praktické stáže v zahraničí, kvalitu zahraniční výuky či potažmo kvalitu zahraniční stáže, to, jestli informace, které student od své fakulty dostal, byly dostačující. Věnuje se také hodnocení zahraničního pobytu či stáže a největšími přínosy studia či stáže v zahraničí. Zabývá se také otázkou, jestli by studenti vyjeli do zahraničí znova.

Tab. 5.1: Zkušenost se zahraničním studijním pobytem nebo stáží

	Četnost	Procenta
Ano	10	3,3 %
Ne	290	96,7 %
Celkově	300	100 %

Zkušenost se zahraničním pobytem nebo stáží má 3,3 procent respondentů, tedy 10 studentů z 300 ve výběrovém souboru.

Tab. 5.2: Délka zahraničního pobytu

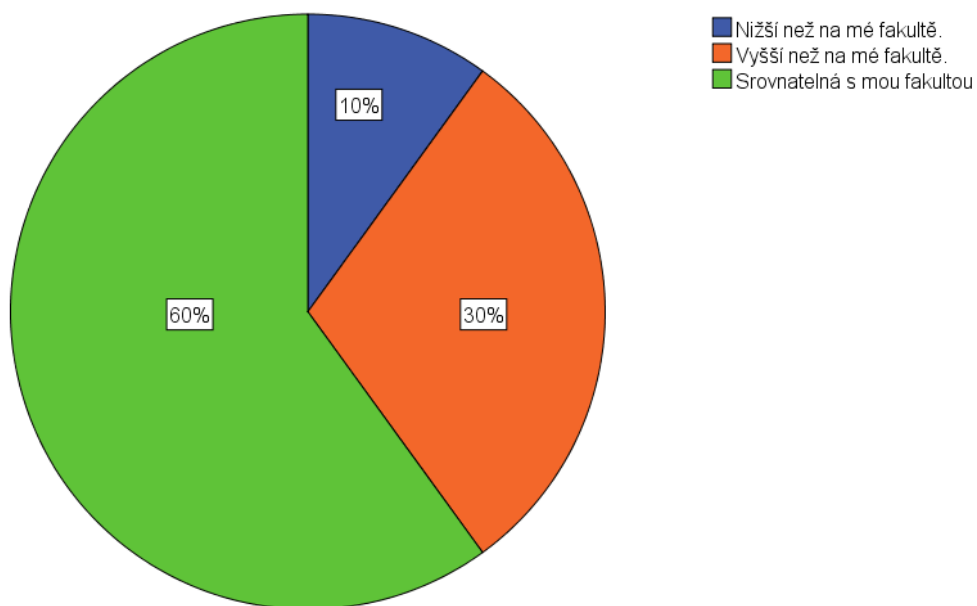
	Četnost	Procenta
Méně než semestr	5	50 %
Jeden semestr	5	50 %
Celkově	10	100 %

Z 10 studentů, kteří už vyjeli, 5 z nich vyrazilo na méně než jeden semestr (pracovní stáž, letní škola, projekt v rámci programu Erasmus+) či na jeden semestr, kdy vyjelo také pět lidí.

Tab. 5.3: Hodnocení kvality výuky na zahraniční univerzitě

	Četnost	Procenta
Nižší	1	10 %
Vyšší	3	30 %
Srovnatelná	6	60 %
Celkově	10	100 %

Kvalita výuky na zahraniční univerzitě je také důležitá proměnná. Hodnocení srovnatelná zvolilo 6 studentů z 10 dotazovaných, kteří už do zahraničí vyjeli, nižší kvalitu výuky, než na domácí fakultě zvolil jeden student, vyšší kvalitu výuky, než na domácí fakultě zvolili tři studenti.

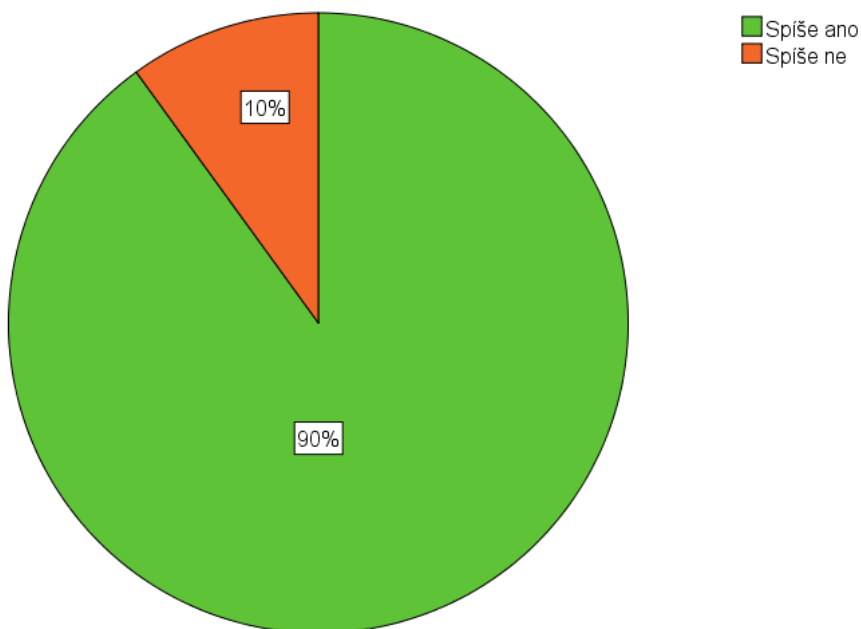


Obr. 5.1 Hodnocení kvality výuky na zahraniční univerzitě

Tab. 5.4: Informace o mobilitách podané domácí fakultou

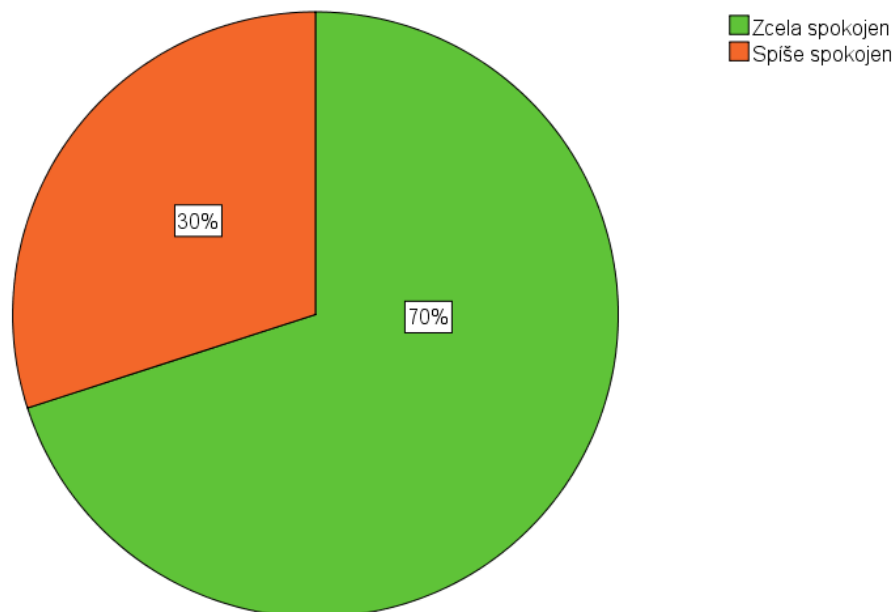
	Četnost	Procenta
Spíše ano	9	90 %
Spíše ne	1	10 %
Celkově	10	100 %

Zda byly informace podané domácí fakultou před odjezdem do zahraničí, studenti také hodnotili. Jedná se v podstatě o hodnocení fakultní International Relations Office (IRO). Ani jeden ze studentů nebyl zcela spokojen s informacemi, které od své domácí fakulty dostal, devět studentů bylo spíše spokojeno a jeden byl spíše nespokojen. Zcela nespokojen ale nebyl žádný ze studentů, kteří už v rámci svého studia na Vysoké škole báňské – Technické univerzitě Ostrava do zahraničí vyjeli.



Obr. 5.2: Informace podané domácí fakultou

Dalším důležitým kritériem je hodnocení celého pobytu v zahraničí. Zcela spokojeno bylo 70 procent studentů, což znamená sedm z deseti studentů, spíše spokojeni byli tři studenti. Žádný pak nedal spíše nespokojen ani zcela nespokojen.



Obr. 5.3: Hodnocení zahraničního pobytu

Tab. 5.5: Přínos zahraničního studia

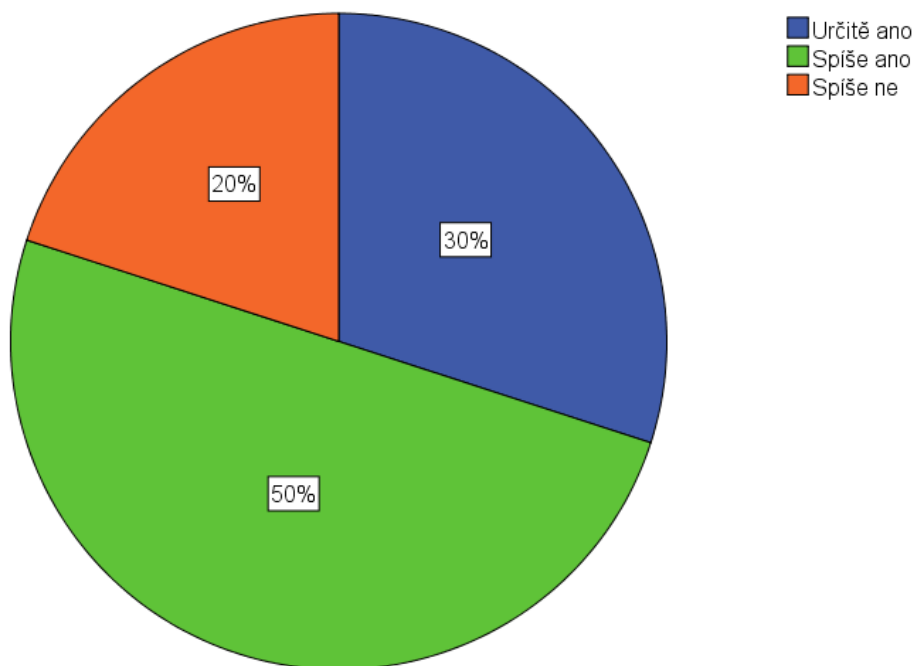
	Odpovědi
Zlepšení jazykových schopností	9
Zlepšení samostatnosti	7
Poznání kultury	6
Zvýšení sebevědomí	4
Získání kontaktů	3
Jiné	1
Získání odborných znalostí	0

Na začátek je třeba říct, že studenti mohli vybrat maximálně tři z nabízených odpovědí, proto je konečný součet odpovědí 30 (každý z 10 studentů si vybral 3 odpovědi). Největší přínos viděli studenti ve zlepšení jazykových schopností, například těch konverzačních. Dalším přínosem bylo to, že se osamostatnili a poznali navíc kulturu dané země.

Tab. 5.6: Pravděpodobnost výjezdu

	Četnost	Procenta
Určitě ano	3	30 %
Spíše ano	5	50 %
Spíše ne	2	20 %
Celkově	10	100 %

Poslední otázka, která se týkala studentů, kteří už do zahraničí v rámci studijního pobytu či zahraniční stáže vyjeli, se týkala dalšího možného pobytu v zahraničí v rámci programu Erasmus+ či jiného programu, který univerzita nabízí. Do zahraničí by znova určitě vyjelo 30 procent studentů (3 studenti z 10), spíše vyjelo 50 procent studentů (5 studentů z 10) a spíše ne 20 procent studentů (2 studentů z 10).

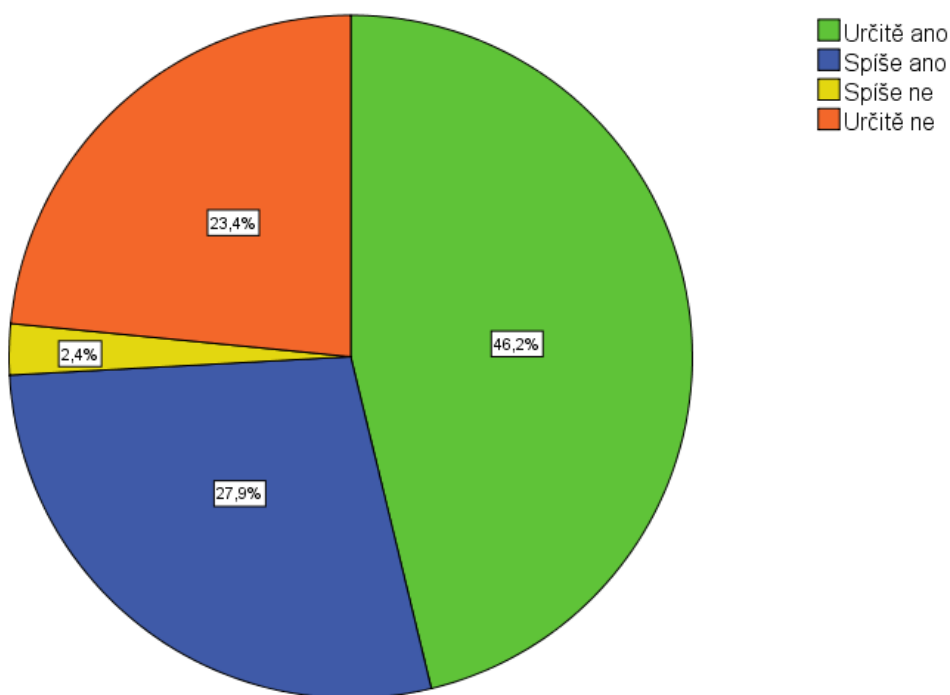


Obr. 5.4: Pravděpodobnost dalšího výjezdu

5.2 Identifikace bariér účasti studentů VŠB-TUO na univerzitních zahraničních mobilitách

Druhá část identifikuje bariéry účasti studentů Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava na univerzitních zahraničních mobilitách, pozornost tedy věnuje studentům, kteří na studijní pobyt či praktickou stáž do zahraničí nevyjeli. Zkoumá tedy důvody jako jsou finanční stránka, jazyková vybavenost, osobní a rodinné vztahy, pracovní příležitosti, administrativu či uznávání zkoušek a následně kreditů.

Na zahraniční studijní pobyt nebo pracovní stáž by určitě vyjelo 134 studentů všech sedmi fakult Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Spíše by vyjelo 81 studentů z 290 dotazovaných, kteří dosud na zahraniční pobyt ještě nevyjeli. Spíše ne odpovědělo 7 studentů, 68 studentů by pak nevyjelo vůbec.



Obr. 5.5: Pravděpodobnost prvního výjezdu

Tab. 5.7: Identifikace bariér účasti student VŠB-TUO na základě fakult

	Fakulta							
	HGF	FMMI	FS	EkF	FEI	FAST	FBI	Celkově
Nedostatek informací o výjezdu	4,75	5,13	4,47	4,76	4,06	4,57	4,66	4,62
Vhodná instituce pro výjezd	4,5	5,19	4,42	4,44	3,78	4,34	4,54	4,43
Kvalita výuky v zahraničí	4,44	4,94	4,36	4,23	4,06	4,22	4,17	4,29
Náročnost studia v zahraničí	4,09	4,63	4,11	4,13	4,11	4,16	3,9	4,12
Nedostatek jazykových znalostí	4,78	4,06	4,27	4,66	3,83	4,63	5,02	4,57
Osobní důvody	3,81	4,13	4,22	4,73	4,11	4,34	4,1	4,29
Ztráta možného zaměstnání	4,28	5,19	4,58	4,71	4,11	4,26	4,49	4,48
Přínos studia v zahraničí	4,44	4	4,4	4,39	3,61	4,57	4,93	4,45
Grant	3,94	4,19	4,13	4,29	4,5	3,96	3,95	4,1
Náročná administrativa	4,13	5,06	4,13	4,13	4,39	3,96	4,24	4,17
Uznávání kreditů	4,19	4,94	4,6	4,94	3,83	5,08	5,05	4,79
Rozdílové zkoušky	3,53	3,44	4,16	3,69	4,06	3,86	3,98	3,84
Nedostatek programů v angličtině	4,22	3,63	4,2	4,53	3,11	4,03	4,27	4,14

Jako největší problém studenti VŠB-TUO uznávají kreditů ze zahraniční univerzity na domácí fakultě. Průměrná celková hodnota proměnné byla 4,79 a jednalo se tak o nejvýznamnější hodnotu (na základě tohoto průměru). Studenti FMMI, EkF a FS s tvrzením souhlasí nejvíce. Naopak nejméně se s ním ztotožňují na FEI.

Dalším problémem pro studenty naší techniky je to, že se domnívají, že nemají dostatek informací o výjezdu do zahraničí. Průměrná celková hodnota proměnné byla 4,62 a jednalo se tak na základě průměrné hodnoty o druhou nejvýznamnější bariéru. Studenti FMMI v největší míře souhlasí s tvrzením, že mají nedostatek informací o možnostech zahraničních výjezdů. Průměrná hodnota u tohoto tvrzení 5,13. Ve velké míře s tvrzením souhlasí i studenti EkF (4,76) a HGF (4,75). Naopak v nejmenší míře se s tímto tvrzením ztotožňují studenti FEI, kdy se průměrná hodnota rovnala 4,06.

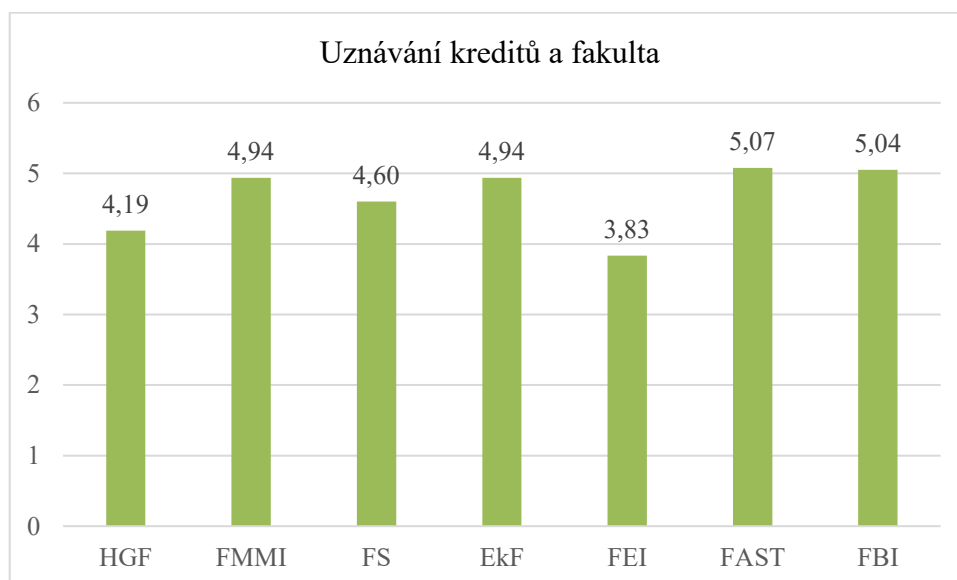
Dalším problémem, třetím nejvýznamnějším, je pro studenty VŠB-TUO nedostatek jazykových znalostí. Průměrná celková hodnota proměnné byla 4,57. Nedostatek jazykových znalostí je zásadní pro studenty FBI (5,02), pro HGF (4,78) a pro EkF (4,66). Nejmenší problém znamenal nedostatek jazykových znalostí pro FEI (3,83).

Na základě celkových průměrných hodnot proměnných představují nejmenší problém rozdílové zkoušky, jelikož průměrná hodnota této proměnné je 3,84 a pak také výše grantu, protože průměrná hodnota této proměnné byla 4,10.

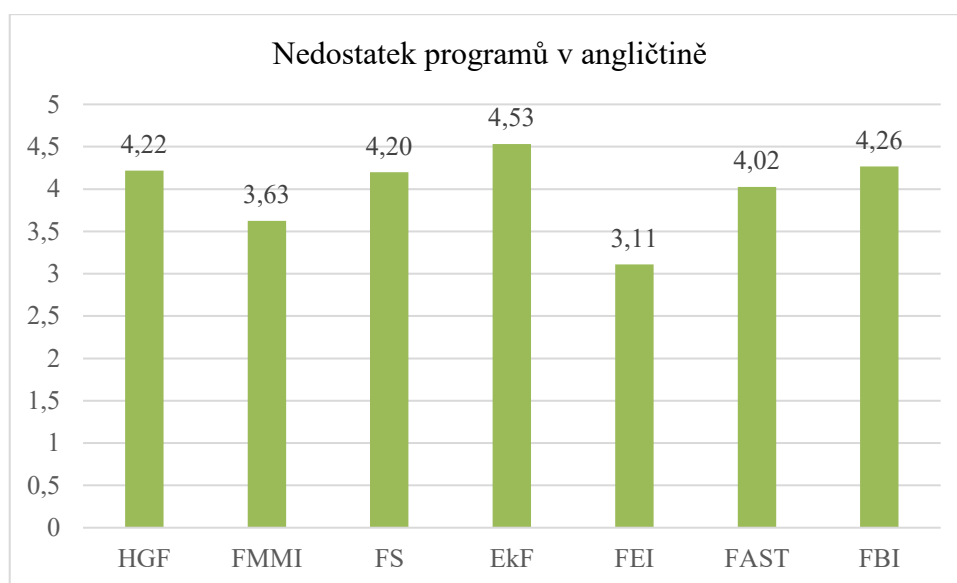
Tab. 5.8: Analýza rozdílů ve vnímání bariér zahraničních mobilit dle fakult

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Nedostatek informací o výjezdu	mezi výběry	12,875	6	2,146	0,913	0,486
	uvnitř výběrů	665,156	283	2,350		
	celkově	678,031	289			
Vhodná instituce pro výjezd	mezi výběry	18,052	6	3,009	1,261	0,275
	uvnitř výběrů	675,069	283	2,385		
	celkově	693,121	289			
Kvalita výuky v zahraničí	mezi výběry	9,760	6	1,627	0,601	0,729
	uvnitř výběrů	765,909	283	2,706		
	celkově	775,669	289			
Náročnost studia v zahraničí	mezi výběry	6,157	6	1,026	0,616	0,717
	uvnitř výběrů	471,374	283	1,666		
	celkově	477,531	289			
Nedostatek jazykových znalostí	mezi výběry	28,726	6	4,788	1,254	0,279
	uvnitř výběrů	1080,253	283	3,817		
	celkově	1108,979	289			
Osobní důvody	mezi výběry	22,011	6	3,668	0,982	0,438
	uvnitř výběrů	1057,234	283	3,736		
	celkově	1079,245	289			
Ztráta možného zaměstnání	mezi výběry	18,997	6	3,166	1,118	0,352
	uvnitř výběrů	801,417	283	2,832		
	celkově	820,414	289			
Přínos studia v zahraničí	mezi výběry	26,610	6	4,435	1,736	0,113
	uvnitř výběrů	723,114	283	2,555		
	celkově	749,724	289			
Grant	mezi výběry	8,529	6	1,422	0,692	0,656
	uvnitř výběrů	581,571	283	2,055		
	celkově	590,100	289			
Náročná administrativa	mezi výběry	17,395	6	2,899	1,283	0,265
	uvnitř výběrů	639,326	283	2,259		
	celkově	656,721	289			
Uznávání kreditů	mezi výběry	40,462	6	6,744	3,222	0,004
	uvnitř výběrů	592,283	283	2,093		
	celkově	632,745	289			
Rozdílové zkoušky	mezi výběry	13,060	6	2,177	0,839	0,541
	uvnitř výběrů	734,323	283	2,595		
	celkově	747,383	289			
Nedostatek programů v angličtině	mezi výběry	34,855	6	5,809	2,440	0,026
	uvnitř výběrů	673,628	283	2,380		
	celkově	708,483	289			

U otázky číslo 9 byla následně provedena také ANOVA, z jejíž testu signifikance vyplývá, že existuje závislost mezi fakultami a nedostatkem programů (0,026) v angličtině a také mezi fakultami a uznáváním kreditů (0,04). Důležité je ale podotknout, že FMMI a FEI měly o polovinu méně respondentů.



Obr. 5.6 Uznávání kreditů a fakulta



Obr. 5.7 Nedostatek programů v angličtině a fakulta

Tab. 5.9: Identifikace bariér účasti student VŠB-TUO na základě pohlaví

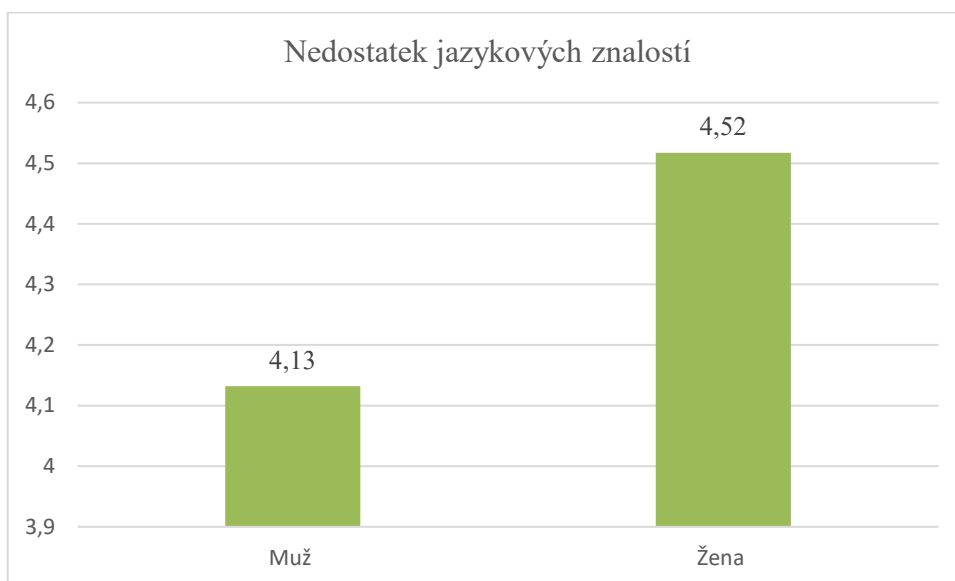
	Pohlaví		
	muž	žena	Celkově
Nedostatek informací o výjezdu	4,53	4,77	4,62
Vhodná instituce pro výjezd	4,27	4,67	4,43
Kvalita výuky v zahraničí	4,09	4,59	4,29
Náročnost studia v zahraničí	4,07	4,2	4,12
Nedostatek jazykových znalostí	4,25	5,05	4,57
Osobní důvody	4,13	4,52	4,29
Ztráta možného zaměstnání	4,52	4,43	4,48
Přínos studia v zahraničí	4,3	4,66	4,45
Grant	3,99	4,27	4,1
Náročná administrativa	4,14	4,22	4,17
Uznávání kreditů	4,57	5,1	4,79
Rozdílové zkoušky	3,86	3,81	3,84
Nedostatek programů v angličtině	4,04	4,28	4,14

Pro muže byly nejzásadnější problémy v uznávání kreditů domácí fakultou (4,57), nedostatku informací o možnostech zahraničních výjezdů (4,53) a také ve ztrátě možného zaměstnání (4,52). Rozdíly mezi jednotlivými proměnnými nebyly také tak velké. Naopak ženy se nejvíce obávaly uznávání kreditů domácí fakultou (5,10), jazykové bariéry a s ní souvisejícího nedostatku jazykových znalostí (5,05) a pak také nedostatku informací o možnostech zahraničních výjezdů (4,77). Obě skupiny, muži i ženy, pak nejmenší problém viděly v rozdílových zkouškách.

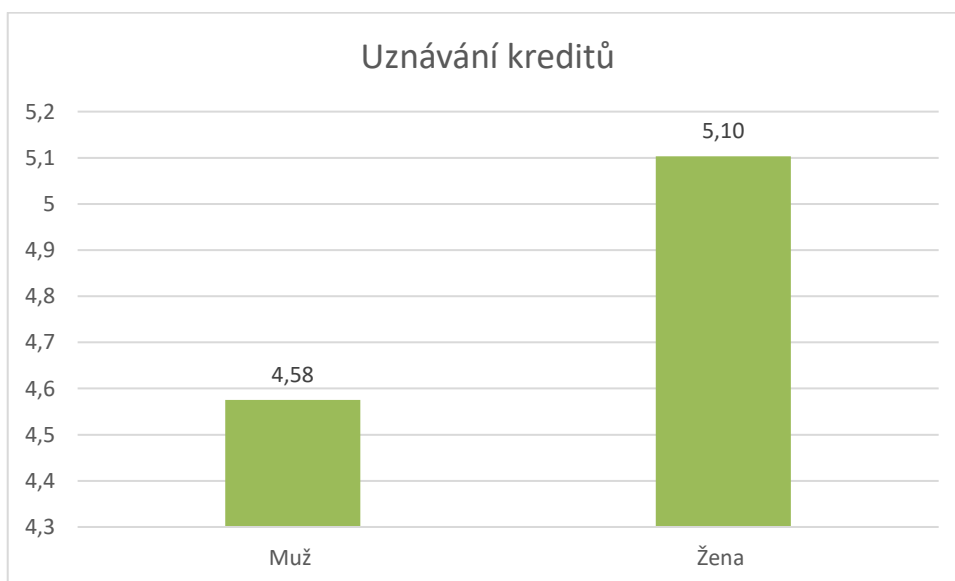
Tab. 5.10: Analýza rozdílů ve vnímání bariér zahraničních mobilit dle pohlaví

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Nedostatek informací o výjezdu	mezi výběry	3,959	1	3,959	1,692	,194
	uvnitř výběrů	674,072	288	2,341		
	celkově	678,031	289			
Vhodná instituce pro výjezd	mezi výběry	11,264	1	11,264	4,758	,030
	uvnitř výběrů	681,856	288	2,368		
	celkově	693,121	289			
Kvalita výuky v zahraničí	mezi výběry	18,005	1	18,005	6,844	,009
	uvnitř výběrů	757,664	288	2,631		
	celkově	775,669	289			
Náročnost studia v zahraničí	mezi výběry	1,063	1	1,063	,642	,424
	uvnitř výběrů	476,468	288	1,654		
	celkově	477,531	289			
Nedostatek jazykových znalostí	mezi výběry	44,416	1	44,416	12,016	,001
	uvnitř výběrů	1064,563	288	3,696		
	celkově	1108,979	289			
Osobní důvody	mezi výběry	10,320	1	10,320	2,780	,097
	uvnitř výběrů	1068,925	288	3,712		
	celkově	1079,245	289			
Ztráta možného zaměstnání	mezi výběry	,517	1	,517	,182	,670
	uvnitř výběrů	819,897	288	2,847		
	celkově	820,414	289			
Přínos studia v zahraničí	mezi výběry	8,980	1	8,980	3,491	,063
	uvnitř výběrů	740,744	288	2,572		
	celkově	749,724	289			
Grant	mezi výběry	5,407	1	5,407	2,664	,104
	uvnitř výběrů	584,693	288	2,030		
	celkově	590,100	289			
Náročná administrativa	mezi výběry	,419	1	,419	,184	,668
	uvnitř výběrů	656,302	288	2,279		
	celkově	656,721	289			
Uznávání kreditů	mezi výběry	19,457	1	19,457	9,137	,003
	uvnitř výběrů	613,287	288	2,129		
	celkově	632,745	289			
Rozdílové zkoušky	mezi výběry	,147	1	,147	,057	,812
	uvnitř výběrů	747,236	288	2,595		
	celkově	747,383	289			
Nedostatek programů v angličtině	mezi výběry	4,152	1	4,152	1,698	,194
	uvnitř výběrů	704,330	288	2,446		
	celkově	708,483	289			

U otázky číslo 9 byla následně provedena také ANOVA, z jejíž testu signifikance vyplývá, že existuje závislost mezi pohlavím a nedostatkem jazykových znalostí (0,01) a také mezi pohlavím a uznáváním kreditů (0,03).



Obr. 5.8 Nedostatek jazykových znalostí a pohlaví



Obr. 5.9 Uznávání kreditů a pohlaví

Tab. 5.11: Identifikace bariér účasti student VŠB-TUO na základě stupně studia

	stupeň studia			
	Bc	NMgr	Ph.D.	Celko vě
Nedostatek informací o výjezdu	4,63	4,66	4,25	4,62
Vhodná instituce pro výjezd	4,44	4,47	4	4,43
Kvalita výuky v zahraničí	4,35	4,08	4,25	4,29
Náročnost studia v zahraničí	4,15	4,03	4	4,12
Nedostatek jazykových znalostí	4,38	5,19	5	4,57
Osobní důvody	4,26	4,42	4	4,29
Ztráta možného zaměstnání	4,5	4,52	3,75	4,48
Přínos studia v zahraničí	4,39	4,68	4,25	4,45
Grant	4,04	4,18	5,13	4,1
Náročná administrativa	4,15	4,18	4,5	4,17
Uznávání kreditů	4,83	4,74	3,88	4,79
Rozdílové zkoušky	3,92	3,53	3,88	3,84
Nedostatek programů v angličtině	4,19	4,03	3,63	4,14

Pro studenty bakalářského stupně studia je největším problémem uznávání kreditů domácí fakultou. Průměrná hodnota této proměnné byla 4,83. Naopak, studenti navazujícího magisterského stupně studia vidí největší problém v nedostatku jazykových znalostí (5,19). Domnívám se, že to může být způsobeno také tím, jak je na Vysoké škole báňské – Technické univerzitě Ostrava vyučován cizí jazyk, potažmo angličtina. Ten totiž s absolvováním druhého ročníku bakalářského stupně studia na většině fakult dále vyučován není. Pro doktorandy představuje největší problém výše grantu (5,13), která je za zahraniční mobility na VŠB-TUO poskytována.

Tab. 5.12: Analýza rozdílů ve vnímání bariér zahraničních mobilit dle stupně studia

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Nedostatek informací o výjezdu	mezi výběry	1,208	2	,604	,256	,774
	uvnitř výběrů	676,823	287	2,358		
	celkově	678,031	289			
Vhodná instituce pro výjezd	mezi výběry	1,576	2	,788	,327	,721
	uvnitř výběrů	691,545	287	2,410		
	celkově	693,121	289			
Kvalita výuky v zahraničí	mezi výběry	3,522	2	1,761	,655	,520
	uvnitř výběrů	772,147	287	2,690		
	celkově	775,669	289			
Náročnost studia v zahraničí	mezi výběry	,850	2	,425	,256	,774
	uvnitř výběrů	476,681	287	1,661		
	celkově	477,531	289			
Nedostatek jazykových znalostí	mezi výběry	33,375	2	16,687	4,453	,012
	uvnitř výběrů	1075,605	287	3,748		
	celkově	1108,979	289			
Osobní důvody	mezi výběry	1,916	2	,958	,255	,775
	uvnitř výběrů	1077,329	287	3,754		
	celkově	1079,245	289			
Ztráta možného zaměstnání	mezi výběry	4,430	2	2,215	,779	,460
	uvnitř výběrů	815,984	287	2,843		
	celkově	820,414	289			
Přínos studia v zahraničí	mezi výběry	4,294	2	2,147	,827	,439
	uvnitř výběrů	745,430	287	2,597		
	celkově	749,724	289			
Grant	mezi výběry	9,545	2	4,772	2,359	,096
	uvnitř výběrů	580,555	287	2,023		
	celkově	590,100	289			
Náročná administrativa	mezi výběry	,927	2	,463	,203	,817
	uvnitř výběrů	655,794	287	2,285		
	celkově	656,721	289			
Uznávání kreditů	mezi výběry	7,222	2	3,611	1,657	,193
	uvnitř výběrů	625,523	287	2,180		
	celkově	632,745	289			
Rozdílové zkoušky	mezi výběry	7,386	2	3,693	1,432	,240
	uvnitř výběrů	739,997	287	2,578		
	celkově	747,383	289			
Nedostatek programů v angličtině	mezi výběry	3,313	2	1,657	,674	,510
	uvnitř výběrů	705,170	287	2,457		
	celkově	708,483	289			

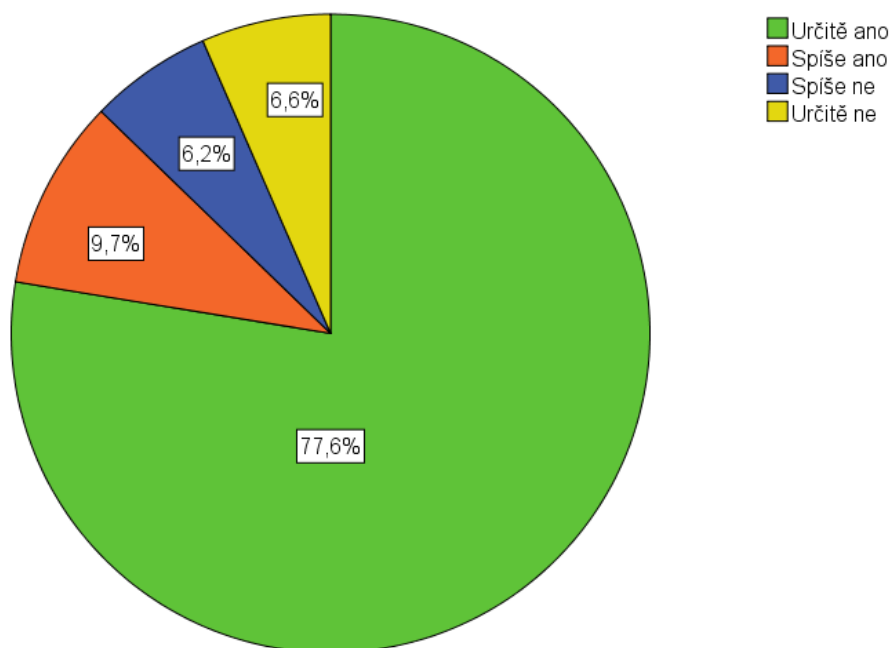
Tab. 5.13: Identifikace bariér účasti student VŠB-TUO na základě ročníku studia

	1. Bc	2.Bc	3+4. Bc	1.NMgr	Celkově
Nedostatek informací o výjezdu	4,39	4,89	4,52	4,5	4,62
Vhodná instituce pro výjezd	4,35	4,60	4,33	4,31	4,43
Kvalita výuky v zahraničí	4,26	4,35	4,40	4,10	4,29
Náročnost studia v zahraničí	4,15	4,22	4,10	3,90	4,12
Nedostatek jazykových znalostí	4,22	4,34	4,54	5,19	4,57
Osobní důvody	4,00	4,30	4,34	4,38	4,29
Ztráta možného zaměstnání	4,28	4,75	4,37	4,40	4,48
Přínos studia v zahraničí	4,33	4,30	4,54	4,65	4,45
Grant	4,15	4,13	3,90	4,21	4,10
Náročná administrativa	4,15	4,07	4,28	4,06	4,17
Uznávání kreditů	4,61	4,81	4,97	4,85	4,79
Rozdílové zkoušky	4,00	3,61	4,21	3,54	3,84
Nedostatek programů v angličtině	4,17	4,34	4,00	4,06	4,14

Z hlediska ročníku je pro první ročník největším problémem uznávání kreditů domácí fakultou, které na zahraniční univerzitě získají (4,61). Studenti druhého ročníku bakalářského stupně studia vidí největší bariéru v nedostatku informací o výjezdu do zahraničí, které jim poskytuje jejich fakulta (4,89). Třetí a potažmo čtvrtý ročník bakalářského stupně studia, tedy závěrečné ročníky v tomto stupni, vidí největší problém v uznávání kreditů (4,97).

Jakmile studenti přejdou na navazující magisterský stupeň studia, stává se pro ně, alespoň v prvním ročníku, nedostatek jazykových znalostí (5,19). Z této dílčí analýzy byli vyřazeni studenti 2. ročníku navazujícího magisterského stupně studia a doktorského stupně studia z důvodu malého počtu respondentů.

K otázce, jestli si studenti myslí, že jim zahraniční pobyt pomůže při hledání práce, se studenti vyjádřili takto – 77,6 % si myslí, že určitě ano, 9,7 % se domnívá, že spíše ano, 6,2 % se domnívá, že spíše ne a 6,6 % je přesvědčených, že určitě ne.



Obr. 5.10: Zkušenosti ze zahraničí a práce

Tab. 5.14: Pravděpodobnost prvního výjezdu podle fakult

						Celkově
		Určitě ano	Spíše ano	Spíše ne	Určitě ne	
Fakulta	HGF	20	4	0	8	32
	FMMI	7	6	0	3	16
	FS	18	17	0	10	45
	EkF	41	13	0	8	62
	FEI	5	5	7	1	18
	FAST	28	24	0	24	76
	FBI	15	12	0	14	41
Celkově		134	81	7	68	290

Dále jsme měli možnost porovnat, jestli studenti jednotlivých fakult, kteří zatím na zahraniční pobyt nevyjeli, alespoň uvažují o tom, že by se do zahraničí za studiem či stáží vypravili. Na HGF by z 32 dotázaných odjelo určitě 20 lidí, spíše ano pak 4 studenti a určitě by nejelo 8 lidí, šlo ale převážně o studenty v navazujícím magisterském stupni studia. Na FMMI o výjezdu uvažuje 13 lidí, z toho 7 by vyjelo určitě, 6 spíše ano, naopak 3 by do zahraničí nejeli. Na FS by 18 studentů odjelo určitě, 17 se přiklonilo k možnosti spíše ano, 10 do zahraničí jet určitě nechce. Na EkF by vyjelo 41 studentů určitě, dalších 13 dalo spíše

ano, 8 by neodjelo. Na FEI by odjelo 5 studentů určitě, 5 dalo spíše ano, 7 pak spíše ne a určitě ne zakroužkoval 1 student. Na FAST by vyjelo 28 studentů, 24 se přiklonilo k možnosti spíše ano a dalších 24 pak k možnosti určitě ne. Na FBI by určitě vyjelo 15 studentů, spíše ano dalo 13 studentů, určitě ne pak 14 studentů.

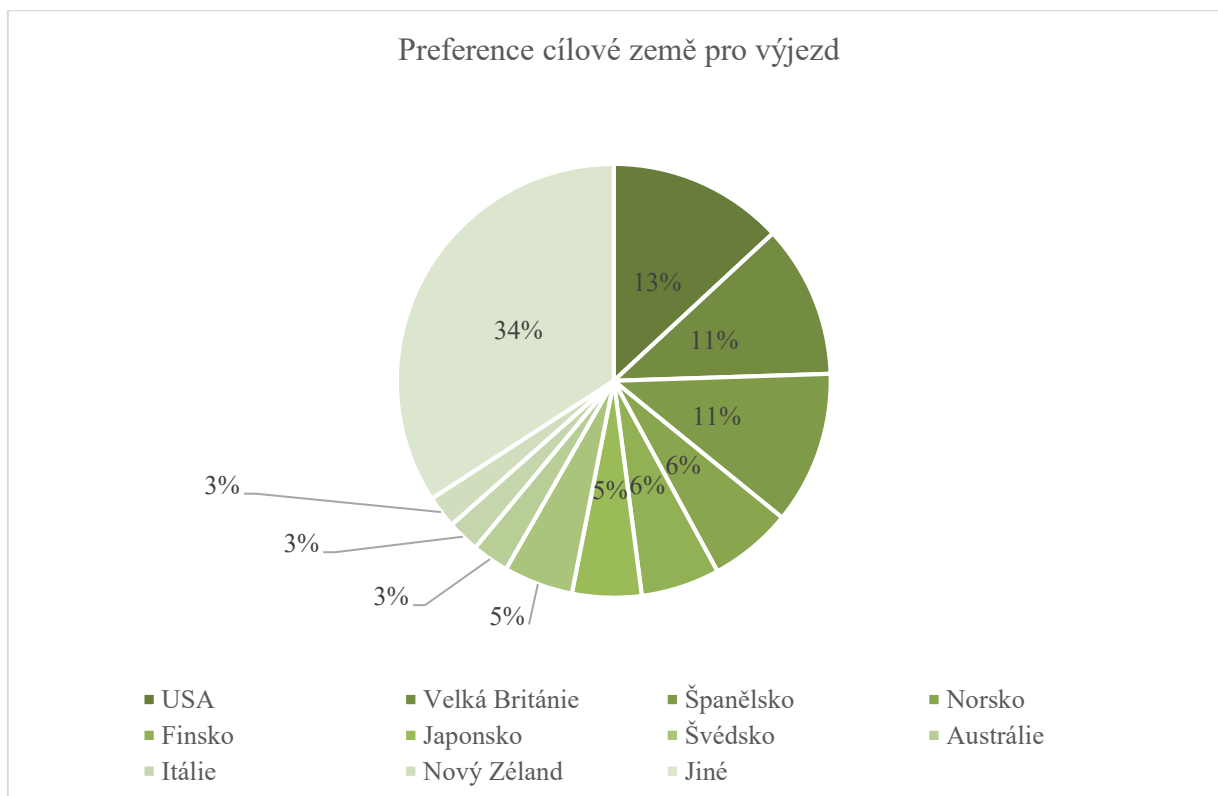
Tab. 5.15: Pravděpodobnost prvního výjezdu podle fakult v procentech

		Určitě ano	Spíše ano	Spíše ne	Určitě ne	Celkově
	HGF	62,50 %	12,50 %	0 %	25,00 %	11,03 %
	FMMI	43,75 %	37,50 %	0 %	18,75 %	5,52 %
	FS	40,00 %	37,78 %	0 %	22,22 %	15,52 %
Fakulta	EkF	66,13 %	20,97 %	0 %	12,90 %	21,38 %
	FEI	27,78 %	27,78 %	38,89 %	5,56 %	6,21 %
	FAST	36,84 %	31,58 %	0 %	31,58 %	26,21 %
	FBI	36,59 %	29,27 %	0 %	34,15 %	14,14 %
Celkově		46,21 %	27,93 %	2,41 %	23,45 %	100 %

Tab. 5.16: Preference cílové země pro výjezd

Stát	Počet studentů
USA	38
Velká Británie	33
Španělsko	33
Norsko	18
Finsko	17
Japonsko	15
Švédsko	15
Austrálie	8
Itálie	7
Nový Zéland	7
Jiné	99
Celkem	290

Nejčastěji zmiňovanými zeměmi pak byly Spojené státy americké (13 %), Spojené království Velké Británie a Severního Irska (11 %), Španělsko (11 %), Norsko (6 %), Finsko (6 %) a Japonsko (5 %) či Švédsko (5 %). studenti zmínili také Austrálii, Itálii a Nový Zéland. Další státy se objevovaly byly zmíněny méně, proto jsou v kategorii Jiné.



Obr. 5.11: Preference cílové země pro výjezd

5.3 Identifikace klíčových komponent pro výjezd na zahraniční mobility

K identifikaci klíčových komponent byla použita faktorová analýza vytvořená v IBM SPSS Statistics 25. Jedná se o statistickou metodu sloužící k redukci znaků, díky faktorové analýze vybereme ty znaky, které patří k sobě a vytvoříme novou proměnnou. Na základě této analýzy jsou pak identifikovány základní faktory, které vysvětlují korelace mezi proměnnými.

Je důležité nejprve ověřit, zda je faktorová analýza vhodná. Dělá se to podle Bartlettova testu sféricity, kde máme hypotézu H_0 , která značí, že korelační koeficienty mezi proměnnými jsou nulové, a také hypotézu H_1 , která označuje, že korelační koeficienty mezi proměnnými naopak nulové nejsou. KMO navíc musí být vyšší než 0,5.

Pro potřeby faktorové analýzy jsem pomocí SPSS vytvořila korelační matici, ve které jsem měla i výsledky signifikance. Na základě nich jsem dále pracovala se všemi částmi otázky 9, ovšem bez části 9.6 a 9.12. Následně jsem provedla znovu faktorovou analýzu

v IBM SPSS Statistics, vytvořila korelační matici a ta základě výsledků signifikance vyřadila další dvě části otázky číslo 9, 9.7 a 9.11.

Tab. 5.17: KMO a Bartlettův test – index měřící vhodnost faktorové analýzy

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,728
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	448,254
	df	78
	Sig.	,000

Tab. 5.18: Korelační matice vycházející z faktorové analýzy

Correlation Matrix										
		Nedostatek informací o výjezdu	Vhodná instituce pro výjezd	Kvalita výuky v zahraničí	Náročnost studia v zahraničí	Nedostatek jazykových znalostí	Přínos studia v zahraničí	Grant	Náročná administrativa	Nedostatek programů v angličtině
Correlation	Nedostatek informací o výjezdu	1	0,314	0,19	0,142	0,11	0,081	0,093	0,125	0,196
	Vhodná instituce pro výjezd	0,314	1	0,302	0,234	0,151	0,135	0,131	0,152	0,262
	Kvalita výuky v zahraničí	0,19	0,302	1	0,376	0,08	0,168	0,158	0,187	0,195
	Náročnost studia v zahraničí	0,142	0,234	0,376	1	0,105	0,182	0,202	0,216	0,182
	Nedostatek jazykových znalostí	0,11	0,151	0,08	0,105	1	0,232	0,144	0,07	0,19
	Přínos studia v zahraničí	0,081	0,135	0,168	0,182	0,232	1	0,347	0,163	0,207
	Grant	0,093	0,131	0,158	0,202	0,144	0,347	1	0,159	0,101
	Náročná administrativa	0,125	0,152	0,187	0,216	0,07	0,163	0,159	1	0,103
	Nedostatek programů v angličtině	0,196	0,262	0,195	0,182	0,19	0,207	0,101	0,103	1

Tab. 5.19: Signifikance vycházející z faktorové analýzy

Sig. (1-tailed)	Nedostatek informací o výjezdu		0	0,001	0,008	0,031	0,084	0,057	0,017	0
	Vhodná instituce pro výjezd	0		0	0	0,005	0,011	0,013	0,005	0
	Kvalita výuky v zahraničí	0,001	0		0	0,088	0,002	0,004	0,001	0
	Náročnost studia v zahraničí	0,008	0	0		0,037	0,001	0	0	0,001
	Nedostatek jazykových znalostí	0,031	0,005	0,088	0,037		0	0,007	0,117	0,001
	Přínos studia v zahraničí	0,084	0,011	0,002	0,001	0		0	0,003	0
	Grant	0,057	0,013	0,004	0	0,007	0		0,003	0,044
	Náročná administrativa	0,017	0,005	0,001	0	0,117	0,003	0,003		0,04
	Nedostatek programů v angličtině	0	0	0	0,001	0,001	0	0,044	0,04	

Tab. 5.20: Rozptyl

Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	sum	% of Var.	Cum. %	sum	% of Var.	Cum. %	sum	% of Var.	Cum. %
1	2,447	27,187	27,187	2,447	27,187	27,187	1,599	17,767	17,767
2	1,166	12,952	40,139	1,166	12,952	40,139	1,586	17,623	35,391
3	1,052	11,685	51,823	1,052	11,685	51,823	1,479	16,433	51,823
4	0,857	9,518	61,342						
5	0,822	9,135	70,477						
6	0,771	8,563	79,039						
7	0,661	7,350	86,389						
8	0,634	7,047	93,436						
9	0,591	6,564	100,000						

Z faktorové analýzy nakonec vyplynuly tři faktory, které jsou popsány v tabulce níže.

Tab. 5.21: Matice komponentů

Rotated Component Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
Nedostatek informací o výjezdu	0,680	0,139	-0,062
Vhodná instituce pro výjezd	0,677	0,296	0,013
Kvalita výuky v zahraničí	0,319	0,663	0,005
Náročnost studia v zahraničí	0,175	0,695	0,120
Nedostatek jazykových znalostí	0,391	-0,225	0,600
Přínos studia v zahraničí	0,056	0,190	0,762
Grant	-0,089	0,347	0,652
Náročná administrativa	0,000	0,590	0,153
Nedostatek programů v angličtině	0,619	0,022	0,265

Nedostatek informací o výjezdu, vhodná instituce pro výjezd, uznávání kreditů a nedostatek programů v angličtině se vážou k prvnímu faktoru, proto jsem ho pojmenovala jako Adekvátní univerzita. K druhému faktoru se vážou kvalita výuky v zahraničí, náročnost studia v zahraničí a náročná administrativa, tedy Náročnost a kvalita nabízeného programu. K třetímu faktoru se vážou nedostatek jazykových znalostí, přínos studia v zahraničí a grant, proto se jmenuje Personální důvody.

Tab. 5.22: Závislost mezi komponenty a fakultou

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Adekvátní univerzita	mezi výběry	19,011	6	3,169	3,321	,004
	uvnitř výběrů	269,989	283	,954		
	celkově	289,000	289			
Náročnost a kvalita programu	mezi výběry	13,740	6	2,290	2,354	,031
	uvnitř výběrů	275,260	283	,973		
	celkově	289,000	289			
Personální důvody	mezi výběry	4,574	6	,762	,758	,603
	uvnitř výběrů	284,426	283	1,005		
	celkově	289,000	289			

V případě fakult vyšla hodnota signifikance u nedostatku informací o programu menší jako 0, 05, což znamená, že je to závislá proměnná na této skupině faktorů.

U náročnosti a kvality programu, stejně jako u vybavenosti je hodnota signifikance vyšší, což znamená to, že tam závislost neexistuje.

Tab. 5.23: Závislost mezi komponenty a stupněm studia

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Adekvátní univerzita	mezi výběry	3,284	2	1,642	1,649	,194
	uvnitř výběrů	285,716	287	,996		
	celkově	289,000	289			
Náročnost a kvalita programu	mezi výběry	2,682	2	1,341	1,344	,262
	uvnitř výběrů	286,318	287	,998		
	celkově	289,000	289			
Personální důvody	mezi výběry	6,684	2	3,342	3,397	,035
	uvnitř výběrů	282,316	287	,984		
	celkově	289,000	289			

Hodnota signifikance vyšla vyšší než 0,05 u všech faktorů, což znamená, že neexistuje závislost mezi faktory a stupněm studia.

Tab. 5.24: Závislost mezi komponenty a ročníkem studia

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Adekvátní univerzita	mezi výběry	5,473	5	1,095	1,096	0,362
	uvnitř výběrů	283,527	284	0,998		
	celkově	289	289			
Náročnost a kvalita programu	mezi výběry	4,271	5	0,854	0,852	0,514
	uvnitř výběrů	284,729	284	1,003		
	celkově	289	289			
Personální důvody	mezi výběry	6,758	5	1,352	1,36	0,239
	uvnitř výběrů	282,242	284	0,994		
	celkově	289	289			

Hodnota signifikance vyšla vyšší než 0,05 u všech faktorů, což znamená, že neexistuje závislost mezi faktory a studovaným ročníkem.

Tab. 5.25: Závislost mezi komponenty a pohlavím

ANOVA						
		suma čtverců	df	rozptyl	F	p
Adekvátní univerzita	mezi výběry	10,078	1	10,078	10,406	,001
	uvnitř výběrů	278,922	288	,968		
	celkově	289,000	289			
Náročnost a kvalita programu	mezi výběry	,536	1	,536	,535	,465
	uvnitř výběrů	288,464	288	1,002		
	celkově	289,000	289			
Personální důvody	mezi výběry	5,042	1	5,042	5,114	,024
	uvnitř výběrů	283,958	288	,986		
	celkově	289,000	289			

V případě pohlaví vyšla hodnota signifikance u nedostatku informací o programu menší jako 0, 05, což znamená, že je to závislá proměnná na této skupině faktorů. U náročnosti a kvality programu, stejně jako u vybavenosti je hodnota signifikance vyšší, což znamená to, že tam závislost neexistuje.

6 Návrhy a doporučení

V této kapitole jsou popsány návrhy a doporučení, které vycházejí z výsledků analýzy a jsou rozděleny podle cílové skupiny na část návrhů a doporučení pro oddělení mobility studentů VŠB-TUO a pak také pro studenty, kteří o výjezdu, a to ať už na studijní pobyt či pracovní stáž v zahraničí, uvažují. Návrhy a doporučení mohou vést ke zvýšení zájmu o zahraniční mobility zprostředkovávané jak v rámci stipendia VŠB-TUO, tak i v rámci programu Erasmus+.

6.1 Návrhy a doporučení pro oddělení mobility studentů VŠB-TUO

Na základě výsledků analýzy byly zpracovány návrhy a doporučení, které mohou vést, jak již bylo zmíněno, ke zvýšení výjezdů studentů VŠB-TUO na univerzitní zahraniční mobility a které mohou odstranit bariéry, které studentům ve výjezdu brání. Mezi největší bariéry patří hledání adekvátní univerzity, které vychází také z toho, že studenti nemají dostatek informací o výjezdech, nemohou najít vhodný program v angličtině a podobně. Jedná se o návrhy, které směřují jak k International Relations Offices na jednotlivých fakultách, tak i k vedení univerzity.

6.1.1 Hledání adekvátní univerzity

Z výsledků dotazníků jednak vyplývá, že studenti nemají dostatek informací o výjezdu, a že nemohou najít vhodnou instituci pro výjezd, neboť je také nedostatek programů v angličtině či nejsou naše studijní programy s těmi zahraniční dostatečně kompatibilní – student si musí vybrat přesně ten předmět, který studuje tady, i v zahraničí.

6.1.1.1 Větší propagace zahraničních mobility

Domnívám se, že za nedostatkem informací o výjezdu stojí to, že univerzita a potažmo fakulty výjezdy málo propagují. Dnešní studenti spoustu času tráví na sociálních sítích, a tak by se fakulty i univerzita měly zaměřit na propagaci tam. Studijní oddělení ve spolupráci s International Relations Offices mohou posílat po kontrole studia e-maily, že studenti mohou v dalším semestru jít na jazykové testy a studovat v zahraničí.

Myslím si, že by studenty mohla zaujmout také akce jako Mobility Week, ten by se ale měl konat vícekrát ročně, protože jednou za rok to nestačí. Určitě by také pomohlo, kdyby se do organizace zapojili sami zahraniční studenti či studentské organizace, které s nimi pracují či zprostředkovávají výjezdy na stáže do zahraničí.

Myslím, že se na mobilitách studentů dá uplatnit také guerilla marketing. Škola by také měla využívat pozitivních ohlasů studentů, kteří do zahraničí vyjeli a na nich kampaň do budoucna postavit, protože tzv. word of mouth, kdy si studenti budou vzájemně pobyt doporučovat, je nejlepší možnou propagací. Ti totiž mohou své spolužáky přesvědčit nebo minimálně přimět k tomu, aby se nad svým výjezdem do zahraničí zamysleli a neřekli striktně ne.

6.1.1.2 Webové stránky a webová aplikace

Dalším krokem jsou webové stránky, na kterých by univerzita měla zpracovat. Současné stránky jsou nepřehledné a člověk se v nich snadno ztratí. Když si srovnáme weby jiných českých univerzit, samozřejmě tedy stránek zaměřených na mobility studentů, zjistíme, že jejich webové stránky jsou někde jinde. Některé z nich mají na svých stránkách například přehledný seznam univerzit, kam studenti mohou vyjet. Jsou rozděleny podle země, ve které se nachází partnerská univerzita, student si ale může vybrat například i podle města či své domácí fakulty. Na spoustě webových stránek najdete veškeré informace o studijním pobytu či pracovní stáži v zahraničí, a to jak v Evropě, tak i mimo ni. Snadno se dají najít i dokumenty potřebné k výjezdu.

Myslím, že vytvoření webové aplikace by studentům vyřešilo spoustu problémů, se kterými se potýkají, když chtějí vyjet. Takhle by měli přehled o tom, kam mohou vyjet, protože systém by jim univerzity s ohledem na fakultu či studovaný obor vygeneroval. K dispozici by měly být na webu také kontakty na fakultní koordinátory, například v přehledné tabulce, na které by se následně student obrátil.

6.1.1.3 Seznam partnerských univerzit

Seznam partnerských univerzit je také velmi důležitý. Každá fakulta má své partnerské univerzity nastavené sama, ale pokud se na dané zahraniční univerzitě dá studovat marketing i informatika, mělo by být možné vyjet jak v rámci Fakulty elektrotechniky a informatiky, tak i v rámci Ekonomické fakulty, protože se stává, že to možné není. Myslím, že pokud je na obou univerzitách více podobných programů či oborů v rámci jejich fakult, měly by uzavřít smlouvu *Erasmus Charter for Higher Education* (ECHE). Důležitá je ale i podpora ze strany zahraniční univerzity – obě by měly poskytovat studentům co nejvíce informací, doporučení i rad, aby byl následně pobyt bezproblémový. Inspirací ke zvýšení výjezdů na zahraniční mobility může být také rozšíření smluv do dalších zemí, které studenti

zmínili – Velká Británie, Norsko, Finsko, Japonsko, Španělsko, potažmo Irsko, Švédsko nebo Německo.

6.1.2 Náročnost a kvalita programu

Studenti, kteří uvažují, že by do zahraničí vyjeli, si nejsou jistí kvalitou výuky v zahraničí a také náročností programu.

6.1.2.1 Náročnost studia v zahraničí

Myslím, že spousta studentů se bojí, jak studium v zahraničí zvládnou, protože spousta z nich může školy tam považovat za kvalitnější, náročnější a těžší. S tímto problémem by ale pomohl již zmíněný Mobility Week, na kterém by studenti, kteří do zahraničí vyjeli, studium v zahraničí doporučili a řekli spolužákům o svém pobytu v zahraničí. Určitě by pomohly také fotografie na sociálních sítích, články ve školním časopise či na webu mobilit.

6.1.2.2 Kvalita výuky v zahraničí

Dalším faktorem, který ovlivňuje studenty v rozhodování, zda vyjet studovat do zahraničí, je kvalita tamější výuky. Jsou univerzity, kde je výuka náročnější, ale mnohdy kvalitnější, nicméně, toto kritérium se soudí špatně. Myslím, že partnerské univerzity VŠB-TUO jsou kvalitní samy o sobě.

6.1.3 Personální důvody

Do personálních důvodů studentů v rozhodování, jestli studovat v zahraničí či nestudovat, patří faktory jako nedostatek jazykových znalostí, přínos studia v zahraničí a také grant.

6.1.3.1 Nedostatek jazykových znalostí

Nedostatek jazykových znalostí považuji za tu nejzásadnější bariéru, která z dotazníkového šetření k mé diplomové práci vyšla. Myslím, že toto je největší bariéra, která brání studentům ve výjezdu. Úroveň vyučované angličtiny na VŠB-TUO není zrovna vysoká, a hlavně je jazyk vyučován jen v prvních dvou ročnících bakalářského stupně studia, což je dle mého názoru opravdu málo. Nezáleží totiž na tom, jestli člověk studuje Fakultu strojní, ekonomickou nebo elektrotechniky a informatiky či jednu z dalších fakult na VŠB-TUO. Myslím si, že dnešní svět je natolik otevřený, že minimálně angličtinu bude potřebovat každý absolvent naší univerzity.

Proto doporučuji, aby škola rozšířila výuku jazyků i na navazující magisterský stupeň studia či zavedla výuku anglické konverzace. Spolupracovat také může s organizací Erasmus Student Network na VŠB-TUO, z.s., která pořádá výuku cizích jazyků od zahraničních studentů pro další studenty, a to jak zahraniční, tak české. Na Ekonomické fakultě VŠB-TUO si studenti mohou zapsat některé předměty v angličtině. Ve většině případů se jedná o studenty, kteří se vrátili ze studijního pobytu v zahraničí, méně pak o studenty, kteří se teprve vyjet chystají. V obou případech chtějí ale studenti být v kontaktu se svými zahraničními spolužáky, chtějí mluvit. Domnívám se, že o výuku v angličtině stojí i studenti jiných fakult. A i když českých studentů nebude zapsaných tolik, rozhodně to stojí za zkoušku a pomůže to hlavně jim.

6.1.3.2 *Přínos studia v zahraničí*

Jak již bylo zmíněno na předchozích stranách, nejlepším možným řešením, jak šířit povědomí o zahraničních mobilitách a jejich přínosu na život studenta, a to nejen ten studentský, ale také osobní, je o tom mluvit a doporučovat je dál, a to ať už na Mobility Weeku, o kterém jsem psala výše, nebo ve studijních skupinách.

6.1.3.3 *Grant*

Evropská komise v dubnu 2018 představila rozpočet pro nástupce programu Erasmus+, který se zdvojnásobil – z původních 14,7 miliard eur pro roky 2014 až 2020 navýšil rozpočet na 30 miliard eur pro roky 2021 až 2027.

6.2 Návrhy a doporučení pro studenty VŠB-TUO, kteří zvažují výjezd

Byť se do dotazníkového šetření zapojilo jen deset lidí, kteří na zahraniční studijní pobyt či pracovní stáž do Evropy nebo mimo ni vyjeli, účast na mobilitě pro ně byla přínosná. Studenti výjimečně přijíždějí ze zahraniční mobility nespokojení a naštvaní, že vůbec vyjeli, naopak, jezdí spokojení a rádi by znova vyjeli.

Přínos vidí ve zejména ve zlepšení jazykových schopností a samostatnosti či poznání kultury dané země. Vrací se sebevědomější, nezávislejší a získají kontakty po celém světě, navíc navážou nová přátelství (viz tabulka 5.6). Pobyt v zahraničí přináší nové pohledy nejen na vzdělávání nebo učení, ale také na svět a život v obecné rovině. Zahraniční zkušenost je důležitá i pro potenciální zaměstnavatele právě díky výše zmíněným faktorům. Pokud se student bojí vyjet, může si zkusit Erasmus nanečisto už tady v Ostravě. Zahraničních studentů totiž jezdí na VŠB-TUO čím dál tím víc, proto se může stát jejich průvodcem a

začít na své angličtině či jiném jazyce pracovat už tady a teď. Důležitý je také tlak ze strany univerzity, zejména pak pedagogů a spolužáků, kteří pobyt v zahraničí studentům doporučí.

7 Závěr

Předmětem diplomové práce byla identifikace bariér účasti studentů VŠB-TUO na zahraničních mobilitách. Za tímto účelem byl vytvořen dotazník, který byl pak vyplňován studenty jednotlivých fakult na přednáškách či cvičeních.

Hlavním cílem práce bylo identifikovat bariéry, které brání studentům, aby více využívali příležitosti studovat či pracovat v zahraničí, a to ať už v rámci programu Erasmus+ či v rámci Stipendia VŠB-TUO. Zkoumány byly faktory jako jazyková bariéra, výše grantu, náročnost studia v zahraničí, vhodná univerzita pro výjezd či nedostatek informací o samotných programech, které univerzita nabízí, a také spousta dalších faktorů. A právě identifikace bariér by měla oddělení mobilit i jednotlivým International Relations Offices na univerzitě pomoci s oslovením většího počtu studentů a motivací k zahraničním mobilitám.

Data získaná z dotazníkového šetření byla podrobena analýze, která byla rozdělena do tří částí – analýza účasti studentů VŠB-TUO na zahraničních mobilitách, identifikace bariér účasti studentů VŠB-TUO na zahraničních mobilitách a také identifikace klíčových komponent pro výjezd na zahraniční mobility. Každý student je jiný a každý mobilitu vnímá jinak. Z dotazníku byla zjištěna například spokojenost se zahraničním pobytem, největší přínos studia v cizí zemi či spokojenost s poskytnutými informacemi jak od domácí fakulty. Zjistila jsem také, v jakých zemích by studenti chtěli studovat, pokud by jim v tom nic nebránilo.

Z analýzy vyplynula další zjištění, která byla shrnuta v šesté kapitole a diskutovány byly jak z pohledu doporučení pro Oddělení mobilit VŠB-TUO, tak i z pohledu studentů, kteří o výjezdu do zahraničí uvažují. Z výsledků analýzy vyplynulo, že největší problém je v hledání adekvátní univerzity, v náročnosti a kvalitě programu a také v personálních důvodech. Tím, že většina studentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, je ještě pořád na bakalářském stupni studia, změnit na jejich postoji k mobilitám se dá leccos, například právě díky doporučením a návrhům, které jsem sepsala výše. Většina z nich o výjezdu do zahraničí minimálně uvažuje.

Seznam použité literatury

Odborná literatura

BÁRTOVÁ, H., V. BÁRTA a J. KOUDELKA. *Spotřebitel: chování spotřebitele a jeho výzkum*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 254 s. ISBN 978-80-245-1275-4.

KARDES, R. F., L. M. CRONLEY and T. W. CLINE. *Consumer Behavior*. 2nd ed. Stamford: Cengage Learning, 2015. 550 p. ISBN 978-1-133-58767-5.

KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-0966-X.

KRESÁNEK, Jaroslav. *Marketing školy*. Brno, 2011. Diplomová práce (Ing.). Masarykova univerzita v Brně, Fakulta pedagogická, Katedra didaktických technologií. 2018-06-03.

MALHOTRA, N. K., D. F. BIRKS and P. WILLS. *Marketing Research. An Applied Approach*. 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012. 1037 p. ISBN 978-0-273-72585-5.

MRÁZKOVÁ, Adéla. *Měření spokojenosti se studijními pobyty ERASMUS*. Ostrava, 2016. Diplomová práce (Ing.). Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, Katedra marketingu a obchodu. 2018-06-04.

SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketing školy*. 1. vyd. Zlín: EKKA, 1996. 382 s. ISBN 80902200-8-8.

TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0206-8

TURECKIOVÁ, Michaela. *Trendy a možnosti rozvoje dalšího vzdělávání dospělých v kontextu sjednocující se Evropy*. Praha: Česká andragogická společnost, 2010. ISBN 978-80-87306-06-2.

VYSEKALOVÁ, Jitka a kolektiv. *Chování zákazníka: Jak odkrýt tajemství "černé skříňky"*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3528-3.

Články v odborných časopisech

SOUTO-OTERO, Manuel et al. Barriers to International Student Mobility: Evidence from the ERASMUS Program. *Educational Researcher*. 2013, č. 42, s. 70-77. ISSN 0013189X.

ZAMAZALOVÁ, Marcela. Spokojenost zákazníka. *Acta Oeconomica Pragensia*. 2008, **16**(4), 7. ISSN 1804-2112.

Ostatní zdroje

Výroční zprávy a záměry VŠB-TUO [online]. [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.vsb.cz/cs/o-univerzite/uredni-deska/vyrocní-zpravy-a-zamery>

VŠB-TUO: Mobility [online]. [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.vsb.cz/mobility/cs>

Erasmus na VŠB-TUO [online]. [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.vsb.cz/mobility/cs/erasmus-plus/pro-studenty/studijni-pobyty/index.html>

Stipendium VŠB-TUO [online]. [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.vsb.cz/mobility/cs/stipendium/pro-studenty/studijni-pobyty/>

VŠB-TUO: Katedra jazyků [online]. [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.vsb.cz/712/cs/>

Budoucnost vzdělávání v EU. *Národní ústav odborného vzdělávání* [online]. Praha [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: <http://www.nuov.cz/budoucnost-vzdelavani-v-eu>

Tiskové zprávy Evropské komise [online]. [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3948_cs.htm

Vyjádření studentské organizace Erasmus Student Network (ESN) k budoucnosti programu Erasmus+, [online]. [cit. 2018-06-10]. Dostupné na <https://esn.org/news/esns-vision-future-erasmus>

Studentské.eu: Management a marketing [online]. [cit. 2018-06-23]. Dostupné z: <http://managment-marketing.studentske.eu/2008/06/8-chovn-spotebitele-ovlivujc-factory.html>

Naerasmusplus.cz [online]. [cit. 2018-06-23]. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/o-programu/>

Dům zahraniční spolupráce: Programy [online]. [cit. 2018-07-11]. Dostupné z: <http://www.dzs.cz/cz/programy-dzs/>

Evropská komise: Online průvodce programem Erasmus+ [online]. [cit. 2018-05-11].

Dostupné z: https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/programme-guide/part-a_cs

Evropská komise: Online průvodce programem [online]. [cit. 2018-05-11]. Dostupné z:

https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/programme-guide/part-b_cs

Seznam zkratek

CEEPUS	Central European Exchange Programme for University Studies
ČR	Česká republika
DZS	Dům zahraniční spolupráce
Erasmus	European Community Action Scheme for the Mobility of University Students
ESN	Erasmus Student Network AISBL
EHS	Evropské hospodářské společenství
EkF	Ekonomická fakulta
EU	Evropská unie
FAST	Fakulta stavební
FBI	Fakulta bezpečnostního inženýrství
FEI	Fakulta elektrotechniky a informatiky
FMMI	Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství
FS	Fakulta strojní
HGF	Hornicko-geologická fakulta
LLP	Program celoživotního učení
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
NAEP	Národní agentura pro evropské vzdělávací programy
VŠB-TUO	Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava